



86
III TRIMESTRE
2017

**LA PERCEZIONE DELLA
DIVERSITÀ NELLA
SOCIETÀ GLOBALE**

Dialogo e
sensibilità
interculturale

Comunicazione e
cultura, identità
e valori

Problemi di
comunicazione
interculturale



Fondazione
Intercultura
onlus

La Fondazione Intercultura Onlus

La Fondazione Intercultura Onlus nasce il 12 maggio 2007 da una costola dell'Associazione che porta lo stesso nome e che da oltre 60 anni accumula un patrimonio unico di esperienze educative internazionali, che la Fondazione intende utilizzare su più vasta scala, favorendo una cultura del dialogo e dello scambio interculturale tra i giovani e sviluppando ricerche, programmi e strutture che aiutino le nuove generazioni **ad aprirsi al mondo ed a vivere da cittadini consapevoli e preparati in una società multiculturale**. Vi hanno aderito i Ministeri degli Affari Esteri e dell'Istruzione, Università e Ricerca. La Fondazione è presieduta dall'Ambasciatore Roberto Toscano; segretario generale è Roberto Ruffino; del consiglio e del comitato scientifico fanno parte eminenti rappresentanti del mondo della cultura, dell'economia e dell'università. Nei primi anni di attività ha promosso convegni internazionali sulla Identità italiana tra Europa e società multiculturale, sull'Educazione alla cittadinanza mondiale, sui Rapporti tra apprendimento digitale a distanza ed in presenza; organizza incontri tra interculturalisti di vari Paesi, sostiene ricerche sull'apprendimento interculturale; ha condotto un progetto pilota di scambi intra-europei con l'Unione Europea. Raccoglie donazioni per borse di studio di enti locali, fondazioni ed aziende a beneficio dei programmi di Intercultura. Gestisce il sito www.scuoleinternazionali.org

www.fondazioneintercultura.org



L'Associazione Intercultura Onlus

L'Associazione Intercultura Onlus (fondata nel 1955) è un ente morale riconosciuto con DPR n. 578/85, posto sotto la tutela del Ministero degli Affari Esteri. Dal 1 gennaio 1998 ha status di Organizzazione non lucrativa di utilità sociale, iscritta al registro delle associazioni di volontariato del Lazio: è infatti gestita e amministrata da migliaia di volontari, che hanno scelto di operare nel settore educativo e scolastico, per sensibilizzarlo alla dimensione internazionale. È presente in 157 città italiane ed in 65 Paesi di tutti i continenti, attraverso la sua affiliazione all'AFS ed all'EFIL. Ha statuto consultivo all'UNESCO e al Consiglio d'Europa e collabora ad alcuni progetti dell'Unione Europea. Ha rapporti con i nostri Ministeri degli Esteri e dell'Istruzione, Università e Ricerca. A Intercultura sono stati assegnati il Premio della Cultura della Presidenza del Consiglio e il Premio della Solidarietà della Fondazione Italiana per il Volontariato per oltre 40 anni di attività in favore della pace e della conoscenza fra i popoli.

L'Associazione promuove, organizza e finanzia scambi ed esperienze interculturali, inviando ogni anno circa 2000 ragazzi delle scuole secondarie a vivere e studiare all'estero ed accogliendo nel nostro paese altrettanti giovani di ogni nazione che scelgono di arricchirsi culturalmente trascorrendo un periodo di vita nelle nostre famiglie e nelle nostre scuole. Inoltre Intercultura organizza seminari, conferenze, corsi di formazione e di aggiornamento per Presidi, insegnanti, volontari della propria e di altre associazioni, sugli scambi culturali. Tutto questo per favorire l'incontro e il dialogo tra persone di tradizioni culturali diverse ed aiutarle a comprenderci e a collaborare in modo costruttivo.

www.intercultura.it

in questo numero

LA PERCEZIONE DELLA DIVERSITÀ NELLA SOCIETÀ GLOBALE

Questo numero presenta la tesi di laurea di Anna Bortolotto, recentemente discussa presso il Dipartimento di Studi Linguistici e Culturali dell'Università di Modena e Reggio. Come scrive l'autrice nella sua presentazione "il testo propone un'analisi dello sviluppo della comunicazione interculturale nella società globale. In primo luogo, questo sviluppo viene esaminato da un punto di vista teorico, analizzando i concetti fondamentali che contribuiscono all'analisi della comunicazione, della cultura, dell'identità e dei valori, le conseguenze che derivano dalle diverse interpretazioni di questi concetti (diverse concezioni delle differenze culturali, fraintendimenti, stereotipi, pregiudizi e conflitti) e le possibili soluzioni dei problemi di comunicazione interculturale (dialogo), facilitando l'adattamento dell'individuo in ambiti interculturali."

A conclusione una breve bibliografia richiama alcuni tra i testi più importanti dedicati al tema della comunicazione interculturale negli ultimi anni.

INDICE

3 Introduzione

CAPITOLO 1 - LA SOCIETÀ GLOBALE: COMUNICAZIONE E CULTURA

- 4 1.1. La globalizzazione: uguaglianze, differenze e "mescolamenti".
- 6 1.2. La comunicazione e la cultura come "fondamenta" della comunicazione interculturale: definizione e importanza.
- 10 1.3. Identità e valori: i concetti basilari della comunicazione interculturale.
- 14 1.4. La critica all'essentialismo come visione negativa del rapporto tra identità-Noi e identità-Loro.
- 16 1.5. Multiculturalismo e Intercultura: le osservazioni relativamente positive della diversità.

CAPITOLO 2 - I PROBLEMI DELLA COMUNICAZIONE INTERCULTURALE E LE POSSIBILI RISOLUZIONI

- 19 2.1. Fraintendimenti comunicativi: come nascono e come possono essere eliminati.
- 20 2.2. Stereotipi e pregiudizi: una via verso la discriminazione culturale.
- 22 2.3. Il conflitto.
- 24 2.4. Il dialogo: una comunicazione interculturale efficace.
- 25 2.5. Dal dialogo all'adattamento interculturale degli individui.

CAPITOLO 3 - COMUNICAZIONE INTERCULTURALE: VOCI ED ESPERIENZE

- 29 3.1. La diversità: come vengono concepite le differenze culturali.
- 34 3.2. I conflitti: come nascono e come vengono risolti.
- 35 3.3. Il dialogo e l'importanza della sensibilità interculturale.
- 37 3.4. Conclusioni sulle interviste.

39 Conclusioni

40 Bibliografia

REDAZIONE

Fondazione Intercultura Onlus
Via Gracco del Secco 100
53034 Colle di Val d'Elsa

tel: 0577 900001
www.fondazioneintercultura.org
mail: segreteria@intercultura.it

DIRETTORE RESPONSABILE

Carlo Fusaro

GRAFICA E IMPAGINAZIONE

Lorenzo Pini

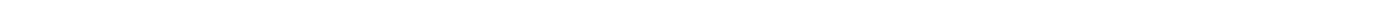
STAMPA

Grafica 90 - Roma

Registrato il 04/05/2010
presso il Tribunale di Siena al n. 3

Finito di stampare nel mese di giugno 2017

Tutte le immagini contenute in questo numero sono di proprietà dei rispettivi autori e sono utilizzate a scopo informativo e illustrativo



LA PERCEZIONE DELLA DIVERSITÀ NELLA SOCIETÀ GLOBALE

ANNA BORTOLOTTO

PRESENTAZIONE

Il presente elaborato propone un'analisi dello sviluppo della comunicazione interculturale nella società globale. In primo luogo, questo sviluppo viene esaminato da un punto di vista teorico, analizzando i concetti fondamentali che contribuiscono all'analisi della comunicazione, della cultura, dell'identità e dei valori, le conseguenze che derivano dalle diverse interpretazioni di questi concetti (diverse concezioni delle differenze culturali, fraintendimenti, stereotipi, pregiudizi e conflitti) e le possibili soluzioni dei problemi di comunicazione interculturale (dialogo), facilitando l'adattamento dell'individuo in ambiti interculturali.

In secondo luogo, lo sviluppo della comunicazione interculturale viene esaminato da un punto di vista empirico, analizzando ed elaborando le informazioni raccolte attraverso otto interviste relative alla percezione della diversità culturale in ambito quotidiano.

Queste interviste sono state realizzate durante i tre mesi di tirocinio svolto presso un hotel a Marsiglia, coinvolgendo otto giovani, tra i ventidue e i venticinque anni, studenti e lavoratori, quattro di nazionalità statunitense e quattro di nazionalità francese. Questi soggetti sono stati sottoposti ad un'intervista contenente domande su diversi temi relativi alla comunicazione interculturale partendo dalla propria esperienza personale.

L'analisi delle risposte ottenute ha portato ad osservare che, benché gli intervistati concepiscano spesso le differenze culturali come preesistenti alla comunicazione, producendo visioni essenzialiste che possono facilitare la nascita di stereotipi e pregiudizi, ritengono altresì che l'unico modo per costruire una comunicazione interculturale efficace sia dialogare: la volontà di partecipare alla comunicazione ascoltando le idee e le opinioni altrui, cercando di comprenderle e di non giudicarle a prescindere dalla nazionalità degli individui o da altri fattori, può portare alla realizzazione di un dialogo anche tra individui di diversa nazionalità e facilitare il processo di adattamento interculturale dell'individuo.

Introduzione

Nell'idea di redigere la presente tesi di laurea nasce dalle diverse esperienze interculturali che ho avuto modo di vivere in prima persona. La prima esperienza si è svolta negli Stati Uniti (Minnesota) durante il quarto anno di liceo; la seconda, a Besançon, Francia, attraverso il programma Erasmus+, per un semestre scolastico; l'ultima, della durata di tre mesi, si è da poco conclusa e si differenzia dalle precedenti poiché non si è trattato di un soggiorno all'estero per motivi di studio ma di un tirocinio presso un hotel a Marsiglia, Francia.

Attraverso queste esperienze ho avuto modo di confrontarmi quotidianamente con la diversità, acquisendo interesse nei diversi modi di pensare e di vivere altrui: comprendere le differenze culturali per costruire una comunicazione interculturale efficace è un processo che ho vissuto in prima persona diverse volte e credo sia piuttosto importante riuscire a realizzarlo in tutti gli ambiti che caratterizzano la società globale in cui viviamo, al fine di evitare fraintendimenti e conflitti.

La consultazione e lo studio di manuali e di testi riguardanti la comunicazione interculturale, congiuntamente a un lavoro di ricerca realizzatosi attraverso l'elaborazione di otto interviste rivolte a giovani di nazionalità statunitense e francese, tra i ventidue e i venticinque anni, hanno permesso di raggiungere l'obiettivo principale dell'elaborato che consiste nell'analizzare il processo di costruzione della comunicazione interculturale, prima da un punto di vista teorico e, in seguito, da un punto di vista empirico, attraverso le voci e le esperienze raccolte dagli otto intervistati, al fine di rilevare un'applicazione concreta dei concetti teorici nella vita quotidiana.

Il lavoro è suddiviso in tre capitoli.

Il primo capitolo propone un'analisi della comunicazione interculturale nella società globale, facendo particolare attenzione ad alcuni concetti fondamentali (comunicazione, cultura, identità e valori) e analizzando le diverse visioni delle differenze culturali (essenzialismo, multiculturalismo e intercultura).

Il secondo capitolo osserva la diversa natura dei fraintendimenti comunicativi che impediscono uno sviluppo adeguato della comunicazione interculturale, e si conclude con l'analisi del dialogo che viene visto come l'unica soluzione in grado di eliminare i conflitti che emergono e di agevolare l'adattamento interculturale.

**“LA PRESENTE TESI
DI LAUREA NASCE
DALLE DIVERSE
ESPERIENZE
INTERCULTURALI
CHE HO AVUTO
MODO DI VIVERE
IN PRIMA
PERSONA”**

1. La società globale: comunicazione e cultura

■ 1.1. LA GLOBALIZZAZIONE: UGUAGLIANZA, DIFFERENZE E “MESCOLAMENTI”.

Il carico ideologico che si percepisce oggi dietro il concetto di “globalizzazione” ha assunto una portata così importante da renderne piuttosto complessa la spiegazione.

Per arrivare a definirlo al meglio, è importante volgere l'attenzione verso le differenti prospettive, derivate dalle svariate discipline, riguardanti l'avvio del processo di globalizzazione.

Discipline come la storia e l'antropologia, prediligono una visione globale a lungo termine nella quale l'avvio della globalizzazione è riconducibile alla creazione d'interdipendenze piuttosto stabili tra Europa, Asia, America e Africa, createsi tra il XV e XVI secolo grazie allo sviluppo degli scambi commerciali. Viceversa, discipline quali l'economia, gli studi culturali, gli studi sul marketing e sui media lo considerano come un processo piuttosto recente, caratterizzato dallo sviluppo economico, dalle innovazioni tecnologiche e dall'unificazione dei mercati a livello mondiale.

Inoltre, è possibile osservare come particolari visioni storiche della globalizzazione si discostino spesso le une dalle altre, a seconda che la considerino come processo di Occidentalizzazione, come emblema del “moderno” (riferito al processo di modernizzazione) o come diffusione di determinati valori e regole che sono destinate a ottenere una validità pressoché mondiale (riferito, ad

esempio, al processo di Macdonaldizzazione).

Conseguentemente, avendo un quadro storico così ampio, fioriscono diverse interpretazioni del processo di globalizzazione, siano esse positive (condivisione di determinati valori sociali, politici ed economici, apertura verso nuovi orizzonti, maggiore integrazione e uguaglianza) o negative (graduale indebolimento delle tradizioni locali, mutamento della forma degli Stati che sono sempre più coinvolti a livello internazionale, l'irregolarità dello sviluppo che porta allo sfruttamento di determinate popolazioni).

Non è facile, quindi, determinare di quale globalizzazione si stia parlando: economica (multinazionali, banche e tecnologie), geografica (spazi e distanza illimitati), storica (processo), sociologica (modernità), o economico-politica (capitalismo)?

Nonostante il processo globale avvenga a livelli differenti, è anche vero che vi sono determinate caratteristiche che accomunano tutte le visioni esistenti.

**SIANO ESSE POSITIVE O
NEGATIVE, FIORISCONO
DIVERSE INTERPRETAZIONI
DEL PROCESSO DI
GLOBALIZZAZIONE.**

Innanzitutto si può parlare di un primato dei cambiamenti tecnologici e informatici che costituiscono una parte consistente della struttura globale, sia per quel che riguarda la mobilità dei capitali, sia le interazioni tra stati diversi, che portano a pensare ad una globalizzazione inarrestabile. L'irregolarità della globalizzazione è un'altra caratteristica evidente: la disuguaglianza mondiale visibile a livello economico e sociale si riflette in tale processo che vede come protagonisti l'Europa, alcuni paesi asiatici e gli Stati Uniti d'America, e limita l'inclusione di Paesi appartenenti a quello che più comunemente è definito come “terzo Mondo”.

A questa definizione di Pieterse, è ricollegabile la tesi sostenuta da Baraldi che definisce la globalizzazione come “quel processo che crea interdipendenze nel mondo, abbattendo i confini territoriali che intralciano la comunicazione”(Baraldi, 2013, p.91), rilevando che una delle sue principali controversie si manifesta nel rapporto tra “globale” e “locale”, o tra globalizzazione e frammentazione degli Stati nazionali (Baraldi, 2013, p.92). L'universalismo avvia, senza dubbio, processi di apertura verso “il nuovo” ma, allo stesso tempo, può compromettere la sopravvivenza di determinate tradizioni culturali. Inoltre, osservando lo sviluppo mondiale dal punto di vista della “società differenziata per funzioni”

(Baraldi, 2012, p.57), ovvero di quel tipo di società nata in Europa nel XVII secolo, in cui i sottoinsiemi fondamentali si differenziano in base alla funzione che svolgono, si rischia di attribuire al processo globale una visione piuttosto occidentalizzata, che porta poi alla nascita dell'eurocentrismo, ossia di una forma di etnocentrismo che si basa su aspettative di cambiamento (cognitive) come miglioramento o peggioramento rispetto alla situazione presente.

Uno dei principali protagonisti del dibattito sul rapporto tra la globalizzazione e le relazioni interculturali è il già citato Jan Nederveen Pieterse che stabilisce una visione precisa della differenza culturale a livello globale, schierandosi dalla parte opposta delle teorie economiche e politiche riguardanti il processo globale, abbracciandone, invece, l'interpretazione storica e culturale.

Pieterse si oppone alle teorie del multiculturalismo che si impegnano nel riconoscimento positivo della diversità culturale, e sostiene, invece, una teoria dell'ibridazione, che è processo che "mescola" le diverse culture fino ad ottenere un abbattimento dei loro confini. Confini che Pieterse considera essere un fenomeno storico d'importanza secondaria rispetto alle contaminazioni tra culture diverse che l'ibridazione ha prodotto fin dall'inizio dell'umanità, scartando, di conseguenza, l'ipotesi che la globalizzazione sia nata in tempi recenti o moderni. Questa visione si è rivelata piuttosto debole per quanto riguarda il suo funzionamento sul piano empirico, ma è l'unica che evita la distinzione predefinita tra identità diverse. Tuttavia, producendo forme di "mescolamento", non è da escludere che la globalizzazione porti a una nuova produzione di

scontri, di visioni etnocentriche ed eurocentriche, ossia di visioni che prevedono un miglioramento di "un'identità Loro" grazie all'azione "dell'identità Noi" che talvolta si identifica nella divulgazione della cultura europea.

Alle "differenze culturali", vengono dunque assegnati significati diversi nel processo di globalizzazione. Pieterse sostiene che vi sono tre prospettive differenti (Pieterse, 2005, p.59). La prima viene definita "scontro tra civiltà" e vede le differenze culturali come generatrici di conflitti: si ripropone l'antica storia della divisione del mondo in civiltà, risalente ad una concezione medievale sviluppatesi in Europa, che rischia di generare scontri basati sul concepimento del mondo Occidentale come "civiltà universale" (secondo Huntington, 2000, citato in Pieterse, 2005 p.62).

Inoltre, esiste la concezione del mondo come standardizzato e uniformato a determinati modelli dati dalle aziende multinazionali, che prende il nome di "McDonaldizzazione". Questo termine, introdotto negli anni Novanta dal sociologo americano George Ritzer, che richiama l'influenza che la catena americana di ristoranti *fast food* ha avuto a livello mondiale, indica oggi quella standardizzazione culturale, politica ed economica che prende come modello gli Stati Uniti d'America.

La terza e ultima è quella dell'ibridazione, che ritiene che vi sia in atto un progetto di mescolamento culturale che abbatte i confini territoriali, proponendo così un cambiamento positivo che non si traduce in un'unica identità mondiale, ma che, invece, arriva a produrre nuove interdipendenze a livello locale che in seguito si globalizzano e sviluppano la comunicazione interculturale.

ESISTE, TRA LE ALTRE, LA CONCEZIONE DEL MONDO COME STANDARDIZZATO E UNIFORMATO A DETERMINATI MODELLI DATI DALLE AZIENDE MULTINAZIONALI

■ 1.2. LA COMUNICAZIONE E LA CULTURA COME “FONDAMENTA” DELLA COMUNICAZIONE INTERCULTURALE: DEFINIZIONE E IMPORTANZA

La comunicazione è essenziale nella comprensione della realtà sociale, poiché è determinante nella costruzione e nella gestione dei significati da parte degli individui.

Baraldi la definisce come “l’operazione sociale fondamentale che permette il coordinamento di azione e comprensione, coordinamento che costruisce il significato dell’informazione” (Baraldi, 2013, p.23). Che si tratti di un’azione verbale (a livello parlato o scritto) o non verbale (a livello gesticolare o di apparenza), rivolta a uno o più interlocutori, la caratteristica principale dell’azione è che essa permette la diffusione dell’informazione. Quest’ultima viene definita sempre da Baraldi come “l’attribuzione di un significato qualsiasi a un contenuto emesso nella comunicazione”. Ambedue devono essere compresi: non è mai sufficiente capire solo l’informazione ma è importante che venga dato un significato anche all’azione. La comprensione non è altro che l’attribuzione di un significato qualsiasi all’azione e all’informazione: essa si produce anche nel caso in cui vi sia un fraintendimento tra le parti. La comunicazione richiede non solo l’impegno del locutore nel formulare un’azione e un’informazione ma anche quello dell’interlocutore che deve arrivare a comprendere la comunicazione.

La comunicazione si presenta sotto diverse forme: può essere verbale o non verbale, orale o scritta, oppure può verificarsi in presenza (interazione) o a distanza ma, indipendentemente da quale sia la sua forma, è necessaria una comprensione dell’azione e dell’informazione, anche nel

caso di comunicazione la distanza (ad esempio, una comunicazione che si verifica attraverso la pubblicazione di un libro, per essere definita tale, è necessario che venga compresa dal suo pubblico, in questo caso di lettori).

In luoghi diversi e in epoche diverse, in base ad esperienze inevitabilmente diverse, nascono diverse forme di comunicazione. La forma di comunicazione più semplice è quella monoculturale, in cui si tendono ad accettare delle forme culturali univoche e precise che non tengono in considerazione tutto ciò che avviene all’esterno di una “comunità”.

Una seconda forma è la comunicazione etnocentrica, che presenta una distinzione di valore tra identità “Noi” e “Loro”, laddove il secondo ha accezione negativa rispetto al primo che si vede collocato al centro.

La comunicazione cosmopolita, si propone di accantonare la distinzione tra identità Noi e Loro, nel tentativo di preservare le radici locali di ogni individuo, che deve, a sua volta, essere in grado di comprendere e accettare quelle altrui.

Di seguito, si farà riferimento a quest’ultima forma di comunicazione, che si presenta come progetto globale in quanto non è attualmente realizzata nella società contemporanea.

Per cercare di definire il concetto di “cultura”, partirei dall’etimologia del termine che deriva dal latino “cultura”, con il significato di “coltivazione”. Attraverso l’uso del verbo “colere”, ossia coltivare, i Romani si differenziavano dalle altre società che non usavano coltivare, per esempio dalle

tribù nomadi, attribuendo al termine un significato essenzialmente dinamico che si rispecchiava in un’attività precisa. Con il susseguirsi dei secoli, il termine ha assunto significati sempre più ampi per arrivare, nel XIX secolo a essere considerato non più come un’attività *per sé*, ma come il prodotto di un’attività, ossia “un sistema di risultati raggiunti complessivamente, attraverso i quali una società definisce sé stessa” (Kotthoff & Spencer-Oatey, 2007, p.397).

Oggi, il concetto di cultura è spesso associato alle capacità di un individuo di rielaborare le informazioni acquisite a livello professionale e di distinguersi, di conseguenza, da altri individui o gruppi che sono considerati, il più delle volte, inferiori.

Tale definizione si accosta alla prima delle due accezioni del termine “cultura” proposte da Baraldi, la quale, per l’appunto, collega il suddetto termine con il possesso di ragione, conoscenza e competenza da parte di un individuo, di un gruppo o di una società (Baraldi, 2013, p.31).

In realtà, il concetto di cultura va ben oltre il semplice “bagaglio di conoscenze” che ogni individuo possiede, indipendentemente dal fatto che esso sia più o meno sviluppato di quello posseduto da altri. La seconda accezione che viene proposta sempre da Baraldi presenta il concetto di cultura come “una caratteristica fondamentale e universale dell’umanità”, all’interno della quale si manifesta sia la differenza tra i gruppi, sia la loro uguaglianza, in quanto ognuno è dotato di cultura.

Questa interpretazione è stata criticata poiché considerata un'invenzione dell'esistenza di gruppi che si contrappongono gli uni agli altri, creando così delle culture specifiche (ad es. cultura "italiana", cultura "europea", cultura "americana", e così via).

Baraldi afferma che per comprendere al meglio il concetto di cultura è fondamentale analizzare le forme culturali, generali e specifiche, che originano le differenze culturali, in quanto la costruzione dell'importanza della cultura può realizzarsi in vari modi.

A tal proposito, Baraldi sostiene che tutte le informazioni che vengono prodotte nella comunicazione sono mediate da simboli linguistici, verbali o non verbali, che contribuiscono alla costruzione di significati. Quando si comprende il significato di un'informazione e di un'azione, lo si fa grazie all'esistenza di "riserve stabili" di forme culturali, ovvero combinazioni di simboli linguistici che orientano la comunicazione in modo distintivo. L'insieme di questi orientamenti di base è stato

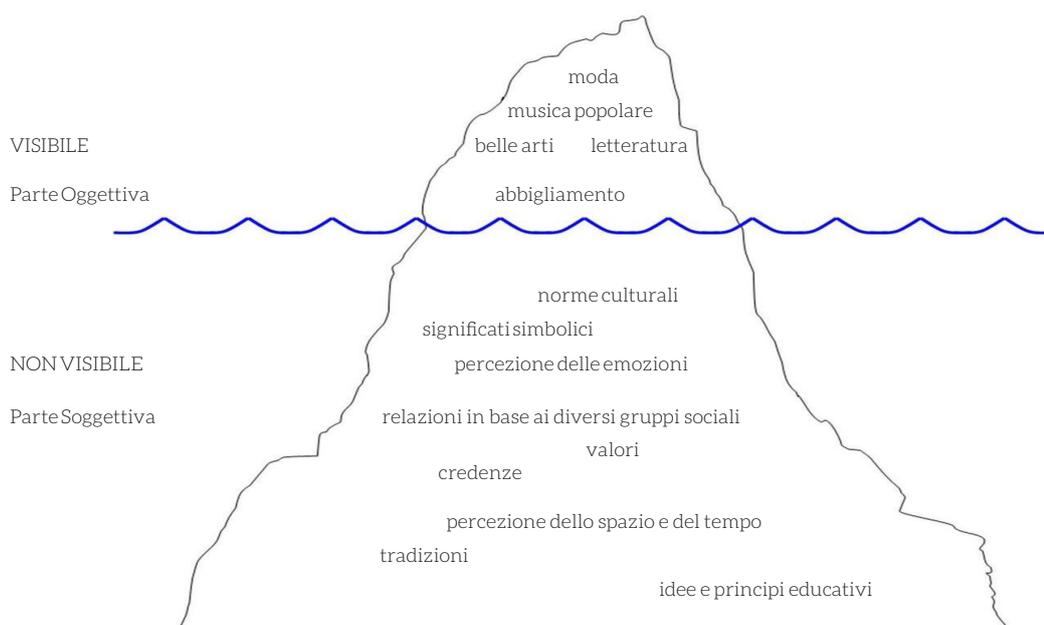
definito "semantica della società": "una selezione dei simboli prodotti nella comunicazione che rimangono disponibili come forme culturali nei sistemi sociali" (Baraldi, 2013, p.32).

Il concetto di cultura riguarda quindi aspetti che vanno ben oltre il semplice studio accademico o personale che un individuo coltiva nel corso della propria vita.

La cultura è stata definita come "una cornice che racchiude, al suo interno, dei modelli specifici di tradizioni, credenze, valori, norme, simboli e significati, che vengono condivisi tra i membri di una comunità attraverso la loro interazione" (Ting-Toomey, 1999, p.10).

Ting-Toomey rimanda alla metafora più comune della rappresentazione di questo concetto: la cultura viene spesso concepita come un iceberg, laddove, nella parte visibile, si concentrano gli artefatti culturali (mode e tendenze) e i simboli verbali e non verbali, mentre, nei livelli non visibili, si nascondono le tradizioni, le credenze e i valori propri di una cultura.

**LA CULTURA
COME ICEBERG.
GLI ASPETTI
VISIBILI E NON
VISIBILI**



LA CULTURA NON PUÒ QUINDI ESSERE CONSIDERATA COME UN CONCETTO STATICO, MA COME UN PROCESSO DI CONTINUO CAMBIAMENTO E, PER QUESTO MOTIVO, È DIFFICILE ATTRIBUIRLA A UN GRUPPO BEN PRECISO O A UNA LOCALITÀ.

Notiamo quindi come la cultura sia un concetto piuttosto complesso da definire e da comprendere. Un gruppo di persone, classificate come appartenenti alla stessa cultura, può condividere gli elementi “visibili” e “non visibili” di una cultura, che vengono trasmessi principalmente attraverso simboli linguistici. Tuttavia, ogni individuo può differire dagli altri, scegliendo determinati simboli in base alla situazione in cui si trova. La cultura non può quindi essere considerata come un concetto statico, ma come un processo di continuo cambiamento e, per questo motivo, è difficile attribuirlo a un gruppo ben preciso o a una località. Essa appare come universale poiché ogni individuo è dotato di cultura, e viene spesso definita come insieme di valori, orientamenti, credenze, politiche e procedure comportamentali convenzionali, ma non può essere considerata omogenea in quanto, i simboli linguistici che orientano la comunicazione differiscono nei vari gruppi (Baraldi, 2013, p.32).

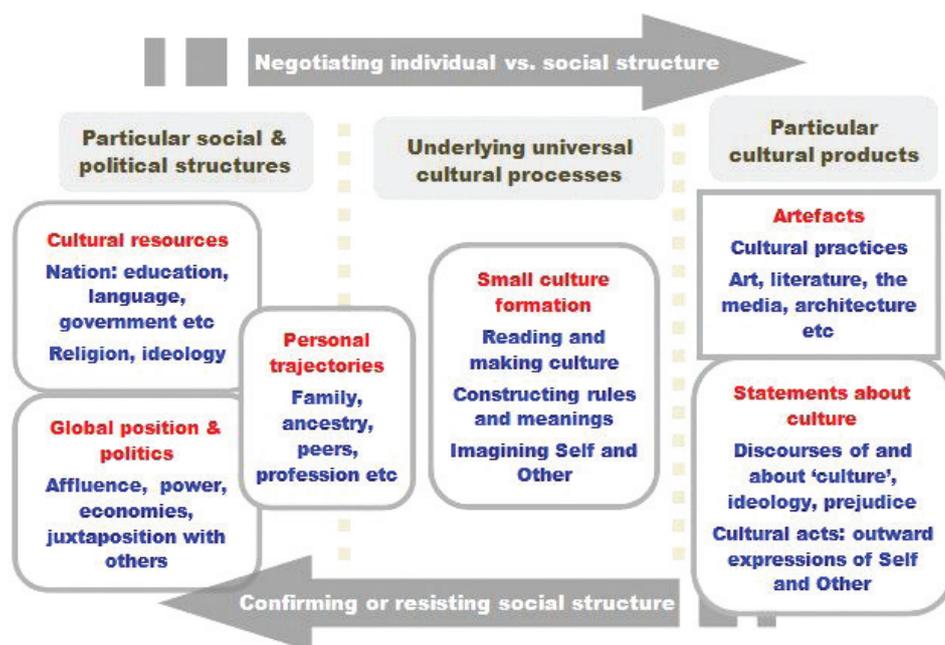
Riprendendo, a questo proposito, la tesi sostenuta da Baraldi concernente l'esistenza di particolari simboli linguistici che orientano la comunicazione, è opportuno chiarire la relazione che si costruisce tra le forme culturali e le forme di comunicazione. Queste ultime, nate per indicare gli orientamenti più importanti dei sistemi sociali, contribuiscono all'auto-organizzazione dei sistemi sociali e permettono una selezione delle comunicazioni al loro interno. Una forma di comunicazione, che fa parte della “semantica curata”, più ridotta rispetto a quella che raggruppa le forme culturali, orienta e seleziona le comunicazioni, riducendo le possibilità di combinazione.

In una forma di comunicazione ritroviamo tre forme culturali che risultano fondamentali all'interno di qualsiasi sistema sociale: la codificazione, ovvero la contrapposizione tra un valore positivo e uno negativo (ad es. fiducia e tradimento); il posizionamento dei partecipanti che permette ai partecipanti di decidere come agire nella comunicazione: come ruolo (seguendo modelli predefiniti di azione che prescindono dalla singolarità dell'individuo e che sono predefinite all'interno di un sistema sociale), oppure come persona (seguendo una prospettiva unica, azioni specifiche e scelte autonomamente); sulla base dei due fattori precedenti si producono le forme di aspettative che possono essere: normative (ci si aspetta che nulla cambi), cognitive (ci si aspetta un cambiamento in positivo e in negativo), e affettive (aspettative basate sull'imprevedibilità dell'espressione personale).

(Baraldi, 2013, p.33-34)

Notiamo quindi che la continua produzione di simboli linguistici, verbali e non verbali, nella comunicazione, attribuisce alla cultura un carattere non omogeneo che, di conseguenza, impedisce di categorizzare i “diversi gruppi” in base alle “diverse culture” poiché il concetto di cultura è in fase di costruzione costante all'interno del processo comunicativo e non può essere concepito come preconetto.

Holliday sostiene che la comprensione degli “eventi culturali” debba partire da un'analisi approfondita di quella che viene considerata come “grammatica della cultura” riportata nello schema della pagina successiva:



Grammar of Culture, Adrian Holliday

Il primo dominio, quello delle risorse culturali, rappresenta l'influenza delle strutture sociali e politiche nella vita quotidiana, all'interno della società in cui ogni individuo è cresciuto. Il secondo riguarda il modo in cui ogni individuo si posiziona singolarmente o all'interno della società, nei confronti del mondo. Il terzo ed ultimo dominio per questa prima parte, include il "viaggio" dell'individuo, che gli permette di passare dal processo culturale "particolare" a quello "universale", per poi ritornare, in seguito, al "particolare". L'area principale in cui il processo culturale universale si attiva, è quello della *small culture formation*, laddove per *small culture* si intendono quegli ambienti culturali in cui un gruppo di persone condivide le stesse idee o interessi (ad es. un gruppo familiare, di lavoro, ecc.). Le *small cultures* sono le basi delle differenze culturali e sono, in questo senso, quasi inevitabili: ovunque andiamo entriamo a far parte di un piccolo gruppo in cui ci identifichiamo.

Gli artefatti come l'arte, la letteratura, i media, l'architettura, ecc., includono delle caratteristiche particolari e non universali, basti pensare a come un quadro, dipinto in un certo periodo, seguendo una certa corrente artistica e un certo stile, possa sembrare particolare per chi

viene da un *background* artistico diverso. Il secondo settore di questa terza parte, ha a che fare con il modo in cui un individuo si presenta agli altri e cosa decide di presentare della propria cultura in termini di differenza rispetto alle altre (Holliday, 2013. P-1-3).

Lo schema di Holliday mostra come il concetto di cultura sia piuttosto complesso: si può osservare come le traiettorie personali e i processi culturali universali permettano ai singoli individui o ai gruppi di introdurre le loro differenze culturali secondo strutture preesistenti; muovendosi invece in senso opposto, si può notare l'effetto e la stabilità che queste strutture preesistenti hanno a livello di strutture sociali e politiche particolari. Attraverso questo schema Holliday propone una grammatica che permette di leggere e comprendere il significato della cultura.

Avendo creato un quadro generale sulla globalizzazione e cercato di dare una definizione di che cosa si intenda per comunicazione e cultura a livello sociale, procederò ora ad analizzare più approfonditamente il concetto di comunicazione interculturale: che cosa significa, quali sono i suoi aspetti fondamentali, i problemi che ne scaturiscono e le possibili soluzioni di questi problemi.

LO SCHEMA DI HOLLIDAY MOSTRA COME SIA COMPLESSO IL CONCETTO DI CULTURA

**LA TEORIA DEI
SISTEMI SOCIALI
CONCEPISCE LA
COMUNICAZIONE
INTERCULTURALE
COME UN
PROCESSO
AUTOPOIETICO,
OSSIA CHE SI
AUTO PRODUCE**

La comunicazione interculturale viene spesso definita come una comunicazione che si verifica tra individui, gruppi o società che presentano, tra loro, delle differenze culturali. Sostenere che essa avvenga tra culture differenti, implica sostenere che le culture preesistano alla comunicazione; un'idea che è stata sostenuta da diversi studiosi tra i quali Hofstede che, basandosi sulle teorie della "variabilità culturale", introduce le differenze tra i principali valori che esistono tra le diverse "culture nazionali", valori che costituiscono la base per una comunicazione "interculturale" determinata direttamente dagli individui che agiscono come membri di gruppi.

La teoria dei sistemi sociali, contrariamente a quelle che ipotizzano "variabilità culturale", concepisce la comunicazione interculturale come un processo autopoietico, ossia che si auto produce, implicando così che la differenza culturale sia una costruzione comunicativa basata su presupposti strutturali diversi della

comunicazione, laddove per presupposti strutturali si intende una serie di significati culturali che diventano strutture stabili nel sistema comunicativo (Baraldi, 2015, p.55). Questa concezione, contribuisce a determinare il significato di una comunicazione interculturale senza sostenere l'esistenza di gruppi culturali predefiniti che presentino caratteristiche precise, ed evita così una visione "essenzialista" della cultura.

A tal proposito, analizzerò in primo luogo i concetti basilari della comunicazione interculturale (identità e valori), per procedere in seguito con lo studio della visione "essenzialista" della comunicazione, alla quale cercano di contrapporsi le narrazioni del multiculturalismo e dell'intercultura che, nonostante vengano osservate come visioni positive della diversità, continuano a presentarsi come concetti fondati sulla differenza tra "essenze".

■ 1.3. IDENTITÀ E VALORI: I CONCETTI BASILARI DELLA COMUNICAZIONE INTERCULTURALE

Ting-Toomey (Ting-Toomey, 1999, p.17-19) nota come vi siano delle caratteristiche piuttosto stabili che si presentano in ogni incontro interculturale.

La prima caratteristica si riferisce all'uso di simboli verbali e/o non verbali, utilizzati da almeno due individui coinvolti nello scambio, per raggiungere i significati condivisi. In secondo luogo, si parla di *processo*, ossia della natura dello scambio interculturale: quando il processo di decodificazione del destinatario incontra quello del mittente, si può dire che il significato del messaggio sia arrivato con successo. La terza caratteristica è quella riguardante la "negoziatura del significato condiviso": qualunque sia il contesto dello scambio, è importante che il messaggio che viene inviato sia effettivamente compreso e quindi "negoziato" tra le parti. L'ultima caratteristica riguarda la situazione, fisica e psicologica, in cui gli

individui si trovano durante lo scambio. L'interpretazione che viene attribuita ad un certo messaggio dipende da diverse componenti: comportamenti verbali e non verbali, obiettivi e motivazioni dei partecipanti, i ruoli differenti, l'ambiente fisico in cui ci si trova e le capacità sociali che permettono di raggiungere un certo obiettivo (secondo Burgoon, Buller e Woodal, 1996, citati in Ting-Toomey, 1999, p.20-21).

Da ciò si può dedurre che l'obiettivo principale di uno scambio interculturale sia, evidentemente, quello di arrivare a creare dei significati condivisi tra individui che presentano caratteristiche culturali differenti secondo la situazione in cui si trovano. Al fine di realizzare questo tipo scambio, è necessario, come sostengono Kincaid et al. (citati in Guirdham, 2005, p.45), che si comunichi e che vi sia uno scambio di informazioni tra individui e gruppi, per-

mettendo così di aprire i confini propri di quei raggruppamenti chiamati “culture”, all’interno dei quali gli individui agiscono e pensano in modo simile.

In questa prospettiva la comunicazione interculturale si basa su due concetti fondamentali che riaffiorano all’interno di ogni scambio tra individui o gruppi differenti: identità e valori.

La complessità nel definire il concetto di “identità” deriva, principalmente, dai suoi molteplici e contraddittori significati che nascono sia in ambito quotidiano sia in ambito accademico.

Il processo di costruzione dell’identità individuale è piuttosto lungo e dipende da diversi fattori, tra cui quello della possibilità di scelta di un individuo che si è ampliato notevolmente negli ultimi decenni e che, nonostante offra più opportunità, aiuta poco a scegliere l’opzione migliore (secondo Giddens, 1991, citato in Kotthoff & Spencer-Oatey, 2007, p.417). Per costruire un’identità individuale e sociale, un individuo deve relazionarsi con altri individui o altri gruppi (Kotthoff & Spencer-Oatey, 2007, p. 419).

Goffman sostiene che quando uno *straniero* ci si presenta, è facile che la prima impressione ci induca ad attribuirgli una categoria, un’identità sociale ben precisa (Goffman, 1963, citato in Kotthoff & Spencer-Oatey, 2007, p.420).

Le categorie sociali sono diversificate e possono essere considerate sia “permanenti” (come nazionalità o etnia, sesso, religione, ecc.), oppure “temporanee” (come età, gusti musicali, e così via). L’abitudine di categorizzare degenera spesso in discriminazioni, stereotipi o pregiudizi che portano a pensare che tali caratteristiche possano essere attribuite non ad un singolo individuo ma all’intero grup-

po di cui fa parte.

Ting-Toomey propone, a questo proposito, un concetto di comunicazione interculturale consapevole, che si traduce in una prospettiva di “negoiazione” di identità (Ting-Toomey, 1999, p.26). Quest’ultima enfatizza il nesso tra i valori culturali e la concezione di sé, cercando di spiegare come e perché le persone introducano dei confini tra gruppi differenti. Questa teoria afferma che esistono otto diversi tipi di identità che influenzano le interazioni quotidiane di un individuo. Esse sono, in seguito, suddivise in due sottogruppi da quattro: il primo gruppo comprende le “identità primarie”, che hanno un forte impatto nelle vite individuali (identità culturale, identità etnica, identità di genere e identità personale); il secondo gruppo è composto da “identità situazionali”, che dipendono e quindi cambiano a seconda della situazione in cui gli individui si trovano (identità di ruolo, identità relazionale, identità apparente, identità d’interazione simbolica). I due sottogruppi si influenzano reciprocamente e assumono un’importanza assoluta per riuscire a “negoziare l’identità”, dove per negoziazione si intende un processo all’interno del quale gli individui che si trovano in una situazione di scambio interculturale riescono a definire, cambiare, modificare o sostenere l’immagine desiderata di sé o degli altri.

Nell’era della globalizzazione, è necessario tenere a mente che la costruzione dell’identità non è più un processo che si limita a creare dei legami a livello locale ma, al contrario, vi è un’intensificazione a livello mondiale dei rapporti sociali che permettono la costruzione di un’identità individuale e la conseguente comprensione dell’identità altrui.

LE CATEGORIE SOCIALI SONO DIVERSIFICATE E POSSONO ESSERE CONSIDERATE SIA “PERMANENTI” CHE “TEMPORANEE”. L’ABITUDINE DI CATEGORIZZARE DEGENER A SPESSO IN DISCRIMINAZIONI, STEREOTIPI O PREGIUDIZI.

**TANTI SONO STATI
GLI STUDIOSI CHE,
NELLE DIVERSE
DISCIPLINE,
HANNO SPIEGATO
IL CONCETTO
DI “VALORE”
ALL’INTERNO DI
UNA SOCIETÀ**

Comunemente, quando si parla di valori, si fa riferimento ad una serie di principi a cui un individuo fa riferimento nel momento in cui agisce. Esistono valori in cui si crede per buona parte dell'esistenza individuale, se non tutta, e altri che possono cambiare secondo la situazione in cui si trova l'individuo; oppure valori condivisi con altri individui, che portano poi alla creazione di gruppi “culturali” o, ancora, valori individuali che contribuiscono alla formazione dell'individuo.

L'analisi dei valori culturali fa emergere quindi le differenze e le similitudini che si esistono tra gruppi che presentano valori differenti.

Tanti sono stati gli studiosi che, nelle diverse discipline, hanno spiegato il concetto di “valore” all'interno di una società. Uno degli approcci più conosciuti è sicuramente quello di Hofstede (Hofstede, 1991, citato in Ting-Toomey 1999, p.63-73) che suggerisce un'analisi delle differenze culturali in base a due forme opposte, la più importante delle quali fa riferimento al modo in cui i comportamenti degli individui sono più o meno influenzati dagli altri: da una parte abbiamo l'individualismo, ossia la propensione per l'autosufficienza, mentre, dall'altra parte abbiamo il collettivismo, ossia il riconoscimento dell'importanza primaria del gruppo. Qualunque sia il gruppo scelto, esso è definito come *in-group* (gruppo del Noi) che si differenzia dall'*out-group* (gruppo del Loro). Tutti gli individui percepiscono questa differenza, ma è possibile affermare che essa è più risentita dal gruppo dei collettivisti, in quanto al loro interno, gli individui si integrano a tal

punto da continuare a proteggersi fino alla fine, mentre le società individualiste presentano dei legami più deboli tra gli individui stessi in quanto ognuno deve occuparsi di se stesso.

Hofstede (Hofstede, 1991, citato in Spencer-Oatey & Franklin, 2009, p.18), sottolinea altre quattro variabili culturali in riferimento ai valori di una società che sono: la distanza di potere, ossia la distribuzione più o meno diseguale del potere tra i membri di un determinato gruppo; la mascolinità contro la femminilità, ossia la differenziazione o la sovrapposizione dei generi maschile e femminile e delle rispettive caratteristiche culturali; l'alta o bassa intolleranza per l'incertezza: quanto un gruppo di senta minacciato dall'incertezza; e, per finire, l'orientamento verso il futuro o il presente.

La teoria di Hofstede ha riscontrato un discreto successo, ma è stata anche fortemente criticata per il fatto che la divisione così netta dei valori sopracitati non tiene conto di altre variabili importanti che possono essere utilizzate per aiutare a comprendere la differenza culturale tra i gruppi, per esempio, la diffusione tecnologica (Guirdham, 2005, p.52). Queste teorie tassonomiche, o classificative, che includono delle liste di scenari condivisi, sono state inoltre criticate per la loro staticità che si contrappone all'idea di cultura come un processo dinamico e in continuo sviluppo. Negli corso degli studi culturali e sulla comunicazione, sono emerse diverse teorie nei confronti delle differenze che si manifestano tra diversi gruppi in termini di valori.

HOFSTEDE SOTTOLINEA ALTRE QUATTRO VARIABILI CULTURALI IN RIFERIMENTO AI VALORI DI UNA SOCIETÀ: LA DISTANZA DI POTERE; LA MASCOLINITÀ CONTRO LA FEMMINILITÀ; L'ALTA O BASSA INTOLLERANZA PER L'INCERTEZZA; E, PER FINIRE, L'ORIENTAMENTO VERSO IL FUTURO O IL PRESENTE.

Tre in particolare sono gli approcci che vanno a contrapporsi alle teorie tassonomiche. Anzitutto, si ha l'approccio alla comunicazione come *high-context* oppure *low-context*, dove *high-context* indica che gli individui si basano primariamente su un contesto non dichiarato al fine di interpretare il messaggio, mentre *low-context* significa che si fa riferimento all'informazione che è contenuta nel messaggio. Quindi, in una cultura *high-context*, la maggior parte delle informazioni non sono codificate, esplicite o trasmesse verbalmente, ma sono interiorizzate dalle persone. Al contrario, nella cultura *low-context*, l'informazione viene comunicata in modo esplicito. (Guirdham, 2005, p.61)

Il secondo approccio riguarda le civiltà, viste come entità culturali, ed è presentato da Huntington che ne individua otto: occidentale, latino-americana, africana, islamica, sinica, induista, ortodossa e giapponese. Al contrario di Hofstede che mette da parte la lingua e la religione considerandoli elementi poco rilevanti ai fini di una distinzione di valori, Huntington li concepisce come gli elementi principali di qualsiasi cultura o civiltà. Egli distingue inoltre le culture in *consumatory cultures*, come quella islamica, in cui la società, lo Stato e le autorità sono parte del sistema religioso; e *instrumental cultures*, come quella giapponese, in cui la cultura e la politica sono più autonome. Egli sostiene che il processo di modernizzazione stia rafforzando le culture appena citate e, contemporaneamente, stia riducendo il potere della società Occidentale che fatica sempre di più ad imporre i propri concetti di diritti umani, liberalismo e democrazia nelle altre civiltà

(ad es. la resurrezione e l'espansione della religione islamica) (Huntington, citato in Guirdham, 2005, p.61-62).

Il terzo approccio consiste nella concezione di una cultura soggettiva che si concentra sulle costruzioni psicologiche come le credenze, i comportamenti e i valori degli individui, anche se include, comunque, dei fattori sociologici come norme, regole e compiti. Consiste principalmente nell'analisi di tutto ciò che ha funzionato in passato e che vale la pena di essere trasmesso nel futuro.

I tre approcci presentati rappresentano diversi aspetti della cultura: il primo fa riferimento allo stile comunicativo, il secondo si basa sulla religione e la lingua come elementi principali e distingue i gruppi secondo un punto di vista geografico e storico, mentre il terzo presenta un profilo più psicologico con elementi sociologici. Tutti e tre rimangono degli approcci piuttosto teorici, dato che le prove empiriche non sono state così numerose come per la teoria di Hofstede, ma sono comunque utilizzati per cercare di spiegare come i valori di un individuo si leghino a quelli di altri individui andando così a formare dei gruppi che presentano, in parte, le stesse caratteristiche.

In conclusione di questa sezione, è possibile affermare che per gli approcci presentati, è inevitabile che si creino delle differenze culturali tra gli individui e le società basate sull'identità e sui valori. Tuttavia se queste differenze sono osservate come rappresentative di un gruppo o di una società, si rischia di categorizzare i diversi gruppi esistenti eliminando la possibilità di una comunicazione interculturale efficace.

OSSERVANDO LE DIFFERENZE COME RAPPRESENTATIVE DI UN GRUPPO O DI UNA SOCIETÀ, SI RISCHIA DI CATEGORIZZARE I DIVERSI GRUPPI ESISTENTI ELIMINANDO LA POSSIBILITÀ DI UNA COMUNICAZIONE INTERCULTURALE EFFICACE

■ 1.4. LA CRITICA ALL'ESSENZIALISMO COME VISIONE NEGATIVA DEL RAPPORTO TRA IDENTITÀ-NOI E IDENTITÀ-LORO

Quando si parla di essenzialismo, si fa riferimento alla narrazione delle forme culturali (ossia quella parte di simboli linguistici che orientano la comunicazione) come essenze e della differenza tra forme culturali, associate a gruppi o Stati nazionali, come differenza tra identità culturali (Baraldi, 2013, p.112), come si è visto nelle teorie presentate nella sezione precedente. Descrivendo la comunicazione interculturale come un insieme di forme culturali associate a determinati gruppi o Stati, si sostiene che vi siano determinate identità, valori e ruoli che preesistono alla comunicazione e permettono di marcare ulteriormente la distinzione tra identità- Noi e identità-Loro, laddove il Loro è sempre visto come esterno, estraneo e spesso inferiore.

Hofstede, ad esempio, attraverso l'indicazione dei valori opposti fondamentali di una società (individua-

lismo e collettivismo, dimensione riguardante la distanza di potere, mascolinità e femminilità, bassa e alta tolleranza per l'incertezza), basati su uno studio da lui condotto su più di 100.000 dipendenti dell'IBM in vari paesi del mondo, adotta questa visione essenzialista in cui la cultura viene vista come un qualcosa che prescinde dalla comunicazione, accantonando la possibilità di osservare come la differenza culturale, in realtà, si sviluppi in essa.

A questo proposito, Baraldi riporta un esempio:

A San Pietroburgo e a Miami, un membro del gruppo russo Rakamakafo che incita provocazioni per strada, si accascia a terra e calcola quanto tempo passa prima che qualcuno si fermi per soccorrerlo.

Premettendo che, secondo i suoi studi, Hofstede sostiene che più è elevato il grado di individualismo all'interno

di una società, più essa è indifferente verso il prossimo, egli attribuisce alla società statunitense un punteggio piuttosto elevato in termini di individualismo (91), mentre alla Russia uno decisamente inferiore (39).

Nella città di Miami, il soccorso massimo è avvenuto in tre minuti. A San Pietroburgo, in quattro ore.

Osservando questo esempio è possibile notare come una classificazione dei valori di una società non funzioni, quando si osserva la comunicazione, perché è proprio attraverso questo processo che si costruiscono le differenze culturali, che non sono quindi mai stabili.

La visione essenzialista differisce da quella non-essenzialista sotto diversi aspetti, i più salienti dei quali vengono messi in luce da Holliday (Holliday, 2011, p.5) nella tabella della pagina seguente.

Visione Essenzialista	Visione Non-Essenzialista
<p>Associata con una nazione o una lingua.</p> <p>Le persone appartenenti ad un cultura sono essenzialmente differenti da quelle che non vi appartengono.</p> <p>Un posto fisico con determinate caratteristiche e appartenenze.</p>	<p>Complessa con delle caratteristiche difficili da definire.</p> <p>Si riferisce a ogni tipo di gruppo, di ogni taglia e di ogni periodo temporale e può essere caratterizzato sia da un discorso che da una lingua.</p> <p>Può cambiare, mescolare e oltrepassare ogni prospettiva individuale, indipendentemente dalle frontiere nazionali.</p>
Cosa dicono le persone	
<p>“Ho visitato tre culture quando ero in vacanza, si trattava di Spagna, Marocco e Tunisia.”</p> <p>“Le persone che vengono dall'Egitto non possono... quando arrivano in Francia”</p>	<p>“C'era qualcosa di culturalmente diverso in ogni nazione che ho visitato”</p> <p>“C'è un prova concreta di una cultura più omogenea nel cibo... che nel...”</p>

**UN APPROCCIO PIÙ CONSONO AD UNA CONCEZIONE POSITIVA
DELLE DIFFERENZE SI BASA SULLA NEGOZIAZIONE DELLE
“SMALL CULTURES”, NEI DIVERSI GRUPPI CULTURALI IN CUI GLI
INDIVIDUI ENTRANO A FAR PARTE IN BASE AI LORO INTESI, AL
LORO MODO DI COMPORTARSI.**

Se da una parte la visione essenzialista tende a categorizzare gli individui e i gruppi cui essi appartengono, attribuendogli qualità particolari determinate da confini netti, la visione non-essenzialista si presenta come più complessa, in quanto vede le differenze non come un qualcosa di statico e impenetrabile, ma come un processo dinamico costruito nella comunicazione.

Sempre Holliday (Holliday, 2013, p.68) riporta un semplice episodio verificatosi in una classe di studenti e spiega come differiscano le due visioni:

Una studentessa proveniente dal Paese X, è seduto in classe quando, improvvisamente, salta sul banco e inizia a sbracciarsi e cantare ad alta voce. Dopo qualche minuto torna a sedersi al suo posto.

Una spiegazione essenzialista del suddetto esempio attribuirebbe il comportamento tenuto dalla studentessa alla cultura nazionale da cui proviene, mentre un approccio non-essenzialista tenterebbe invece di spiegare il fenomeno come un comportamento personale piuttosto eccentrico, anziché “puntare il dito” contro la cultura nazionale creando così, degli stereotipi. Holliday osserva però che, nonostante quest’ultima visione tenda a discostarsi da quella essenzialista in quanto pretende di essere più liberale attraverso l’accettazione della diversità e uno spiccato desiderio per la verità e l’onestà, continua a concepire le differenze come essenze. Un approccio più consono ad una concezione positiva delle differenze si basa sulla negoziazione

ne delle *small cultures*, nei diversi gruppi culturali in cui gli individui entrano a far parte in base ai loro intesi, al loro modo di comportarsi, e così via. Le *small cultures* si presentano quindi come realtà culturali differenti, di cui un individuo non può fare a meno, ma che vengono costruite in conformità a interessi comuni di un gruppo locale e non in base all’etnia o alla nazionalità.

Diverse critiche sono state rivolte alla visione essenzialista, tra cui la cristallizzazione delle forme culturali che vengono associate a determinate società o Stati, che talvolta porta alcuni Paesi in una posizione di superiorità rispetto ad altri, andando a creare una sorta di essenzialismo critico che può essere eurocentrico, incentrato quindi sulla centralità dell’Occidente e in particolare dell’Europa, o non-eurocentrico in cui si rivendica il valore delle tradizioni culturali alternative (africane, cinesi, indiane...).

L’essenzialismo presenta quindi dei limiti importanti, tra cui la narrazione di una differenza generalizzata tra due forme opposte, l’inesistenza di società fondata esclusivamente su un valore (ad es. collettivista o “femminile”), e la descrizione di distinzioni culturali di base che vengono presentate come immodificabili (Barraldi, 2013, p.114).

In una visione essenzialista, si nota come, nella società mondiale, vi sia sempre una qualche forma di diversità che permette di sviluppare alla comunicazione interculturale, attribuendo caratteristiche specifiche e immodificabili a differenze culturali predefinite.

■ 1.5. MULTICULTURALISMO E INTERCULTURA: LE OSSERVAZIONI RELATIVAMENTE POSITIVE DELLA DIVERSITÀ

Il termine multiculturalismo compare negli ultimi decenni del XX secolo, prima negli Stati Uniti e poi in Europa, e porta alla luce i profondi cambiamenti che, a livello sociale, hanno caratterizzato questo periodo storico. Il multiculturalismo tenta di proporre una narrazione positiva delle differenze culturali osservandole come diritti collettivi assegnati ai diversi gruppi che compongono la società, ma rimane un'espressione specifica dell'essenzialismo, poiché rifiuta la narrazione del valore "diverso" delle forme culturali. (Baraldi, 2013, p.124) Le politiche multiculturaliste che vengono messe in atto nei diversi sistemi (politico, educativo, religioso, economico, ecc.), producono il riconoscimento delle identità-Noi nella società, valorizzando, di conseguenza, la politica delle differenze culturali.

Il multiculturalismo si oppone all'affermazione di un mondo miscelato derivato dall'accelerazione del processo di globalizzazione, richiedendo il riconoscimento della specificità culturale e dell'appartenenza a un gruppo ben preciso. Così facendo, amplifica la variabilità culturale, ponendo l'accento sull'essenza delle differenze: "la cittadinanza multiculturale è narrata come un modo di integrare gli individui anche attraverso i gruppi, quindi come un nuovo modo, paradossale, di produrre integrazione attraverso l'amplificazione della differenza tra i gruppi". (Baraldi, 2013, p.125)

Si tende a dimenticare che la costruzione delle identità deriva da processi di comparazione, classificazione e distinzione, ossia dalla comunicazione, e non da etichette prestabilite. Concepire la cultura e le identità come essenze porta a vedere le differenze come poli opposti per cui l'unica soluzione possibile al fine di preservare la propria differenza rimane quella di differenziarsi dalle e opporsi alle altre (Colombo, 2011, p.87). A questo proposito si può citare una forma di multiculturalismo con scarse possibilità di successo in quanto si presenta come minaccia per la società: si tratta del multiculturalismo etnico. Questa forma di multiculturalismo si applica a identità-Noi che non originano nella società differenziata per funzioni (immigrati o minoranze), ossia in quella società caratterizzata da un sistema di interconnessioni e non di controllo, dove i sistemi fondamentali differiscono tra loro in base alla funzione che svolgono, mantenendo pari importanza. In questo tipo di società, le identità-Noi collettive creano le condizioni per una comunicazione basata sull'etnocentrismo. (Baraldi, 2013, p.126)

A differenza del multiculturalismo etnico, il multiculturalismo "liberale", tenta di conciliare le differenze attraverso l'esaltazione della "libertà" promossa dalla democrazia, tentando di creare condizioni idonee per riuscire a gestire e includere quante più differenze possibili all'interno della so-

cietà, siano esse di natura sociale, religiosa o etnica. Questo tipo di multiculturalismo affonda le proprie radici nel principio democratico concepito come forma di governo dell'occidente che riconosce la libertà individuale come diritto inviolabile, ma si propone di evitare di concepire come approccio corretto nei confronti delle differenze culturali sia la visione di una società mondiale unificata secondo un determinato modello, sia quello di una società suddivisa in più gruppi che rivendicano i loro diritti nei confronti degli altri. Le differenze culturali non vengono riconosciute come identità-Noi, ma come differenze individuali che permettono ai soggetti di esprimersi come singoli e non come collettività, in quanto il riconoscimento del diritto collettivo all'interno della sfera pubblica rischierebbe di privilegiare un gruppo piuttosto che un altro. Viene introdotto il "diritto alla differenza" basato su una prospettiva universalistica che dona l'opportunità di espressione individuale evitando di ridurre le differenze alla tolleranza reciproca. (Colombo, 2011, p.107)

Nell'ottica del multiculturalismo liberale le condizioni necessarie affinché si verifichi una convivenza pacifica tra le differenze implicano il riconoscimento della diversità dei singoli e la difesa della loro libertà. Tuttavia, esso è stato criticato poiché dona un'eccessiva importanza alla rivendicazione dei diritti individuali

**A DIFFERENZA DEL MULTICULTURALISMO ETNICO, IL MULTICULTURALISMO "LIBERALE",
TENTA DI CONCILIARE LE DIFFERENZE ATTRAVERSO L'ESALTAZIONE DELLA "LIBERTÀ"
PROMOSSA DALLA DEMOCRAZIA.**

che non permettono di riconoscere l'importanza di un gruppo sociale di cui un individuo prende parte.

Il multiculturalismo, in tutte le sue sfumature, si presenta come un progetto globale che tenta di concepire le differenze come un valore positivo, ma fallisce nel suo intento di opporsi alla visione essenzialista ricevendo diverse critiche di diversa natura: identitaria, che osserva l'ostilità verso la diversità religiosa (soprattutto islamica) che si traduce in un tentativo d'indebolimento delle culture maggioritarie, "minando alla base della loro identità specifica"; nazionalistico-solidaristiche, provenienti dalle posizioni liberali che insistono sul fatto che il riconoscimento delle differenze ha un impatto negativo sulla solidità della solidarietà sociale e sul fatto che un certo grado di nazionalismo e di senso di appartenenza comune sono necessari per promuovere politiche eque; un'ulteriore critica proviene da chi sostiene che le politiche multiculturali abbiano amplificato la dimensione culturale nascondendo le dimensioni reali del problema che riguardano la disuguaglianza sociale anziché le specificità culturali. (Colombo, 2011, p.142-152)

Un altro concetto che ha acquisito nel corso degli ultimi anni un uso sempre più ampio è quello di "Intercultura". Dal punto di vista sociologico, questo concetto indica un impegno a superare i limiti del multiculturalismo, mantenendo una visione positiva della differenza culturale ma spostando l'attenzione sulle relazioni e creando una forma positiva di comunicazione interculturale (Baraldi, 2013, p.127).

Baraldi elenca i quattro obiettivi fondamentali che la politica dell'Intercultura si propone: eliminare i pregiudizi, le disuguaglianze e le gerarchie tra le culture; creare comprensione, consapevolezza e

sensibilità nei confronti della differenza culturale; costruire abilità e competenze in gestione della diversità culturale; dimostrare che la diversità culturale non contraddice l'uguaglianza universale tra gli individui. Il limite più grande nell'applicazione di questi obiettivi consiste nell'impossibilità di una sua applicazione a livello globale che, al contrario, sarebbe realizzabile solo a livello europeo, alimentando in tal modo un approccio eurocentrico.

La difficoltà della prospettiva dell'intercultura consiste nel "mettere d'accordo" le differenze per arrivare a raggiungere una sorta di compromesso che non penalizzi nessuno. Soprattutto, la narrazione del processo interculturale delle differenze culturali si presenta come positiva, ma nasconde una visione essenzialista della diversità.

Che si tratti di un approccio negativo nei confronti delle differenze culturali, o, piuttosto, di visioni maggiormente positive come il multiculturalismo e l'intercultura, ci si trova sempre davanti al medesimo problema di una concezione preconçetta di queste differenze che vengono in seguito attribuite a diversi gruppi o a diverse società.

Una prospettiva più funzionale alla comprensione della comunicazione interculturale, è quella che vede le differenze culturali come un processo di costruzione sociale che si sviluppa nella comunicazione. A questo proposito, è opportuno analizzare in modo più approfondito la narrazione del cosmopolitismo.

Il termine deriva dal greco κόσμος (*kósmos*), cosmo, e πολίτης (*polites*), cittadino, e si presenta principalmente come "progetto di costruzione di una nuova forma giuridica e di una nuova forma politica come le basi per la società mondiale" (Baraldi, 2013, p.155).

IL PROBLEMA È SEMPRE LO STESSO: UNA CONCEZIONE PRECONCETTA DELLE DIFFERENZE CHE VENGONO ATTRIBITE A DIVERSI GRUPPI O A DIVERSE SOCIETÀ

Nato nel XVIII secolo secondo la concezione illuminista e sviluppatosi poi nel corso Novecento, il cosmopolitismo si propone come un progetto mondiale relativamente contrapposto all'essenzialismo in quanto propone agli individui l'accettazione delle diverse condizioni culturali locali.

I concetti fondamentali su cui si basa il cosmopolitismo sono due: il primo riguarda il diritto di ogni individuo di avere diritti, mentre il secondo si riferisce alle differenze culturali locali in cui tali diritti sono consolidati. La sfida del cosmopolitismo non è indifferente poiché cerca di preservare i diritti individuali dei cittadini ma, contemporaneamente, offre la possibilità di creare nuove identità-Noi che riconoscono l'esistenza di differenze rispetto ad altre identità-Loro, che non vengono però concepite come "inferiori e sbagliate" ma vengono accettate per la loro differenza. Il progetto cosmopolita, che include al suo interno la caratteristica principale del multiculturalismo, ossia l'osservazione positiva delle forme culturali, propone un'integrazione tra la realtà locale e quella globale all'interno

della società, ma la sua narrazione è stata fortemente criticata in quanto ritenuta "di élite", riservata cioè a una parte della società che non tiene conto delle disuguaglianze presenti nella società globale. In questo primo capitolo ho cercato di analizzare i concetti fondamentali che stanno alla base della comunicazione interculturale che si sviluppa nel processo di globalizzazione, volgendo particolare attenzione alle diverse concezioni che nascono dall'osservazione delle differenze culturali.

Nei capitoli successivi proseguirò con lo studio dei problemi che nascono dalla comunicazione interculturale (incomprensioni, stereotipi e pregiudizi) per poi focalizzarmi sulle possibili risoluzioni (dialogo) che facilitano l'adattamento interculturale, terminando con l'analisi di alcune interviste rivolte a soggetti (studenti e lavoratori), tra i 22 e i 25 anni, di nazionalità diverse: quattro di nazionalità statunitense e quattro di nazionalità francese, in merito alla loro opinione su alcuni degli elementi fondamentali del processo comunicativo interculturale (diversità, conflitti, dialogo).

I CONCETTI FONDAMENTALI SU CUI SI BASA IL COSMOPOLITISMO SONO DUE: IL PRIMO RIGUARDA IL DIRITTO DI OGNI INDIVIDUO DI AVERE DIRITTI, MENTRE IL SECONDO SI RIFERISCE ALLE DIFFERENZE CULTURALI LOCALI IN CUI TALI DIRITTI SONO CONSOLIDATI.

2. I problemi della comunicazione interculturale e le possibili risoluzioni

■ 2.1. FRAINTENDIMENTI COMUNICATIVI: COME NASCONO E COME POSSONO ESSERE ELIMINATI

Quando si parla di fraintendimenti comunicativi, si fa riferimento a un potenziale punto di rottura nella conversazione che, molto spesso, avviene quando chi ascolta arriva a dare una determinata interpretazione dell'informazione ricevuta, che ha senso per lei o per lui, ma che differisce dall'intenzione del locutore (Zhu Ha, 2014, p.113).

Spencer-Oatey & Peter Franklin, sostengono che vi siano due principali risorse di conoscenza che contribuiscono a creare il significato di uno scambio comunicativo: la conoscenza linguistica, verbale o non verbale, e la conoscenza "del mondo", ossia quel tipo di conoscenza che fa riferimento ai processi sociali, ai concetti o ai fatti che avvengono in una determinata situazione, ecc. L'importanza di uno piuttosto che dell'altro dipende dalla situazione comunicativa in cui ci si trova. Possono esserci casi in cui le barriere linguistiche, che nascono dalla scarsa capacità comunicativa di uno degli interlocutori, possono essere l'ostacolo principale che innesca meccanismi d'incomprensione tra le parti; d'altro canto, le conoscenze in un determinato settore possono essere indispensabili al fine di ottenere una comprensione da parte di uno o più interlocutori cui ci si rivolge (Spencer-Oatey & Peter Franklin, 2009, p.95).

Al fine di raggiungere un'intesa linguistica reciproca, è stata riproposta da Zhu Ha, la Teoria dell'Intesa Co-

municativa (CAT - *Communicative Accommodation Theory*), basata sugli studi psicologici di Howard Giles che la presentava, inizialmente, come Teoria dell'Intesa Discorsiva (*Speech Accommodation Theory*), nome che è stato sostituito in seguito ad alcuni accorgimenti relativi alla sua espansione nei confronti della comunicazione non-verbale, oltre che a quella linguistica (Zhu Ha, 2014, p.131)

Gli obiettivi principali che la teoria in discussione presenta, sono: la ricerca di approvazione, il mantenimento dell'identità di gruppo e il raggiungimento dell'efficacia comunicativa e vengono conquistati attraverso piccole modifiche a livello parlato (approssimazione dello stile, modifica delle strategie comunicative, facilitazione della presa di parola e controllo delle interazioni interpersonali), affinché il o i riceventi dell'informazione arrivino a comprenderla.

Un fraintendimento non avviene solo ed esclusivamente se le due parti non condividono lo stesso codice linguistico ma può verificarsi anche quando la lingua parlata è la medesima:

Mother: Do you know who's going to that meeting? Russ: Who?

Mother: I don't know!

Russ: Oh probably Mr. Murphy and Dad said Mrs. Timpte an' some of the teachers.

(Esempio tratto dal corso di Ligua, Traduzione e Mediazione Inglese,

Prof.ssa Gavioli Laura, Unimore)

Nel suddetto esempio, il fraintendimento si verifica tra il ragazzo e la madre, in quanto il primo percepisce la domanda come retorica mentre invece si tratta di una semplice richiesta d'informazione.

La teoria della CAT si rivela essere particolarmente utile quando ad interagire sono due soggetti che non parlano la stessa lingua quindi quando uno dei due cerca di parlare la lingua dell'altro affinché si possa costruire una comunicazione tra le parti. A questo proposito, Bremer identifica diversi problemi di insufficienza linguistica che rendono difficile la reciproca comprensione: il problema di comprensione lessicale spesso relativa all'uso di termini troppo specifici, la mancata comprensione a livello fonetico che si traduce nello scambio di una parola per un'altra, e, per finire, la complessità sintattica che complica ancora di più l'intesa tra le parti (Bremer, 1996, citato in Zhu Ha, 2014, p. 155). Accade, dunque, che l'incomprensione a livello locutorio (significato delle parole) e illocutorio (quello che il locutore intende comunicare), sia la causa principale dell'incompatibilità pragmatica tra i soggetti.

T: Where do you live? R: (.) Walsall

T: What's the adress sorry?

(Esempio tratto da Bremer, 1996, citato in Zhu Ha 2014, p.117)

Il problema principale che si pone nei casi in cui i protagonisti dell'interazione comunicativa non condividono lo stesso codice linguistico, è quello dell'*over-accommodation*, in cui il locutore ritiene che il destinatario del messaggio non abbia le competenze ricettive adatte alla comprensione di ciò che sta dicendo e, perciò, adatta ulteriormente il suo codice linguistico rendendolo, evidentemente, troppo semplice.

Quando, a livello comunicativo, si presenta un fraintendimento tra le parti, diverse sono le strategie applicate dai partecipanti per segnalarlo: domande minime o commenti (scusa, cosa intendi?), segnali discorsivi come *ah*, *mmh*, *oh*, oppure pause di silenzio; così come diversi sono i modi di gestire questi equivoci: at-

**UN PROBLEMA CHE EMERGE
QUANDO I PROTAGONISTI
DELL'INTERAZIONE
COMUNICATIVA NON
CONDIVIDONO LO STESSO
CODICE LINGUISTICO,
È QUELLO DELL'“OVER-
ACCOMMODATION”**

traverso domande di conferma di avvenuta comprensione (è corretto quello che ho capito?), di autocorrezione dell'errore, oppure si decide di ignorare l'errore concentrandosi sul contenuto anziché sulla forma.

In conclusione di questa prima parte, è opportuno ricordare che il fraintendimento comunicativo può presentare caratteristiche diverse.

Thomas, ad esempio, sostiene che esso abbia una doppia natura: (1) pragmatico-linguistica, che fa riferimento alla forza pragmatica che viene data da un parlante di una seconda lingua ad un enunciato che, in realtà, differisce dalla forza pragmatica della sua lingua madre; (2) socio-pragmatica che si riferisce alle regole nascoste dell'applicabilità di concetti pragmatici come la spontaneità, la sincerità, ecc. (Thomas 1983, citato in Zhu Ha, 2014, p.118).

Non è da escludere che quando si verificano delle incomprensioni comunicative tra individui che non condividono le stesse tradizioni culturali o la stessa lingua, esse degenerino andando a creare stereotipi e pregiudizi a livello comunicativo che diventano difficili da sradicare.

■ 2.2. STEREOTIPI E PREGIUDIZI: UNA VIA VERSO LA DISCRIMINAZIONE CULTURALE

È difficile riuscire a ignorare la presenza degli stereotipi culturali negli episodi di vita quotidiana. Ma cosa si intende concretamente quando si parla di stereotipi?

Sono molteplici le definizioni che sono state proposte dagli studiosi, che differiscono tra loro in quanto a precisione/inesattezza della generalizzazione e di dannosità nei confronti del gruppo o della persona.

Schneider (citato in Spencer-Oatey & Peter Franklin, 2009, p.140) sostiene che gli stereotipi siano delle qualità che vengono percepite come associabili ad un gruppo o a una categoria di persone. Una simile generalizzazione non porta ad un'analisi accurata del soggetto a cui sono attribuite determinate caratteristiche: diversi studi sostengono che gli stereotipi si rivelano pericolosi in quanto ignorano l'individualità delle persone e creano delle aspettative predeterminanti per quanto riguarda il comportamento all'interno di uno scambio

interculturale. (Gudykunst, 2004, citato in Spencer-Oatey & Peter Franklin, 2009)

Baraldi definisce lo stereotipo come “una generalizzazione senza corrispondenza empirica: che prevede l'esistenza di un'identità culturale (cinese) senza poter dimostrare la validità per tutti i suoi individui (che sono nati in Cina)”. Esso prevede l'esistenza di culture diverse (come quella italiana o tedesca) che si presume presentino caratteristiche inamovibili, ad esempio, tutti gli italiani sono ritardatari mentre tutti i tedeschi sono puntuali.

Diverse sono le tipologie di stereotipi che possono crearsi. Ting-Toomey ne presenta alcune: *auto-stereotipi*, ossia una generalizzazione riguardo cosa pensano i membri di un gruppo di loro stessi come gruppo (come gli italiani vedono gli italiani); oppure *etero-stereotipi*, che presentano la visione che un gruppo ha nei confronti di un altro gruppo (come gli

italiani vedono gli svizzeri). Quando gli stereotipi hanno un elevato grado di validità, vengono identificati come *socio-stereotipi*, che si dividono ulteriormente in *stereotipi normativi*, ovvero quelli nati da ipotesi basate sulla conoscenza generale di un certo gruppo che è stata acquisita attraverso determinati canali come i media o i giornali, e *stereotipi personali* che nascono come risultato dell'esperienza personale di contatto con altri gruppi da parte di un individuo ma non per questo si rivelano sempre veritieri poiché l'esperienza in sé potrebbe risultare alterata. (Ting-Toomey, 1999, p.161).

Il processo di generalizzazione, che include stereotipi che presentano una differenza sostanziale tra due gruppi o tra due tradizioni culturali, è il più noto e il più diffuso nella realtà quotidiana. Ting-Toomey, una distinzione di due tipi di processo. Il primo processo vede la formulazione irrazionale e priva di consapevolezza

degli stereotipi (*mindless stereotyping*) che porta ad una loro formazione in modo automatico, presumendo che il comportamento individuale corrisponda a quello di tutti i membri del gruppo, alimentando la ricerca di evidenza concreta delle caratteristiche negative (ad es. se un individuo di nazionalità italiana si presenta ad altri come ritardatario e poco volenteroso in termini lavorativi, queste caratteristiche vengono attribuite a tutti gli italiani e vengono ricercate assiduamente ogni qualvolta ci si trovi in presenza di un italiano in modo da ottenere una conferma concreta della negatività dello stereotipo). Il secondo processo presenta una formulazione consapevole degli stereotipi (*mindful stereotyping*), ponendo in primo piano il fatto che uno stereotipo nasce da un incontro tra individui o tra gruppi differenti che attribuiscono ad altri caratteristiche spesso generalizzate, infondate o ingigantite, basate sulle prime impressioni. La consapevolezza nella formulazione degli stereotipi permette di analizzarli consciamente riconoscendo un certo grado di validità sia delle differenze sia delle similitudini che nascono tra due individui o due gruppi distinti. (Ting-Toomey, 1999, p.164). Mentre il processo consapevole di formazione degli stereotipi presenta un'attitudine mentale piuttosto aperta, quello più irrazionale è caratterizzato da un'apertura mentale piuttosto limitata, se non, addirittura, completamente chiusa.

Il termine pregiudizio, deriva dal latino *praeiudicium*, ossia sentenza anticipata, composto da *prae-* prima e *iudicium* giudizio. L'etimologia della parola consente di ipotizzare quale sia il suo significato

a livello culturale: esso preesiste alla comunicazione interculturale stessa e si propone come "una valutazione senza corrispondenza empirica per cui gli individui (cinesi) agiscono (e sono) in un dato modo e non possono agire (ed essere) in modo diverso" (Baraldi, 2013, p.43). Il pregiudizio va oltre la differenza prefissata dello stereotipo e la carica di valore negativo: essere in ritardo non viene considerato positivamente, per cui, se gli italiani sono ritardatari, assumono complessivamente, come gruppo, una posizione svantaggiosa nei confronti di chi, invece, non lo è.

I pregiudizi possono avere delle funzioni specifiche nei confronti di chi li elabora. Una funzione ego-difensiva che mira alla "protezione" o "difesa" dell'identità dell'individuo generatore. Un'altra funzione che esalta i valori, le norme, e le pratiche di una determinata società, rispetto ad altre; la terza funzione che emerge dalla produzione di stereotipi è quella di difesa nei confronti delle proprie conoscenze derivate da anni di studio e sacrifici. Una quarta funzione, denominata utilitaristica, si riferisce al modo in cui gli individui impongono ad altri delle categorie predefinite e non obiettive, al fine di suddividerli in gruppi ben distinti l'uno dell'altro (Ting-Toomey, 1999, p.165). Qualunque sia la funzione dei pregiudizi, essi vengono comunque percepiti come una forma di antipatia o di odio nei confronti di un individuo o di un gruppo, la quale spesso nasce una feroce generalizzazione basata sull'idea di una preesistenza delle differenze culturali che vengono attribuite ad un gruppo come insieme, eliminando ogni possibilità di affermazione dell'individualità dei membri.

**IL PREGIUDIZIO
VA OLTRE LA
DIFFERENZA
PREFISSATA DELLO
STEREOTIPO E LA
CARICA DI VALORE
NEGATIVO**

IL TERMINE PREGIUDIZIO, DERIVA DAL LATINO "PRAEIUDICIUM", OSSIA SENTENZA ANTICIPATA, COMPOSTO DA PRAE- PRIMA E IUDICUM-GIUDIZIO. L'ETIMOLOGIA DELLA PAROLA CONSENTE DI IPOTIZZARE QUALE SIA IL SUO SIGNIFICATO A LIVELLO CULTURALE.

**SIA GLI STEREOTIPI
SIA I PREGIUDIZI
POSSONO
DEGENERARE
ULTERIORMENTE
IN PRATICHE DI
DISCRIMINAZIONE
(VERBALE O NON
VERBALE) DI
SINGOLI O GRUPPI,
IN DIVERSI AMBITI**

Sia gli stereotipi sia i pregiudizi possono degenerare ulteriormente in pratiche di discriminazione (verbale o non verbale) di singoli o di gruppi, in diversi ambiti: religioso, di genere, lavorativo, di anzianità/giovinezza, ai abilità/disabilità, ecc.

La discriminazione può essere di diverso tipo: isolata, riferita cioè ad un singolo episodio che ha come protagonista un membro di un gruppo che si schiera contro un altro membro di un altro gruppo; oppure relativa a piccole comunità o gruppi, in cui più membri partecipano alla discriminazione di un altro gruppo limitato (ne fu un esempio il Ku Klux Klan).

Tanti sono le motivazioni apparenti per cui gli individui vengono coinvolti nell'uso frequente di pregiudizi nei confronti di altri simili, anche se la principale potrebbe essere individuata nella paura

di ciò che è "diverso", che aumenta l'insicurezza individuale e la vulnerabilità emotiva.

Il processo di differenziazione (*othering*) dell'altro, viene osservato da Holliday come costruzione di un'immagine "demonizzata" del Loro (o dell'*Other*), che sostiene l'immagine del Noi (o del *Self*) in seguito ad un confronto tra i due gruppi che sottolinea i rispettivi valori positivi e negativi, gli artefatti e i comportamenti (Holliday, 2011, p.69). Si tratta quindi di una visione essenzialista delle differenze culturali che vengono concepite come preesistenti alla comunicazione, mentre dovrebbero essere osservate come costruite all'interno del processo di comunicazione interculturale stesso. Questa osservazione permette di eliminare stereotipi e pregiudizi.

■ 2.3. IL CONFLITTO

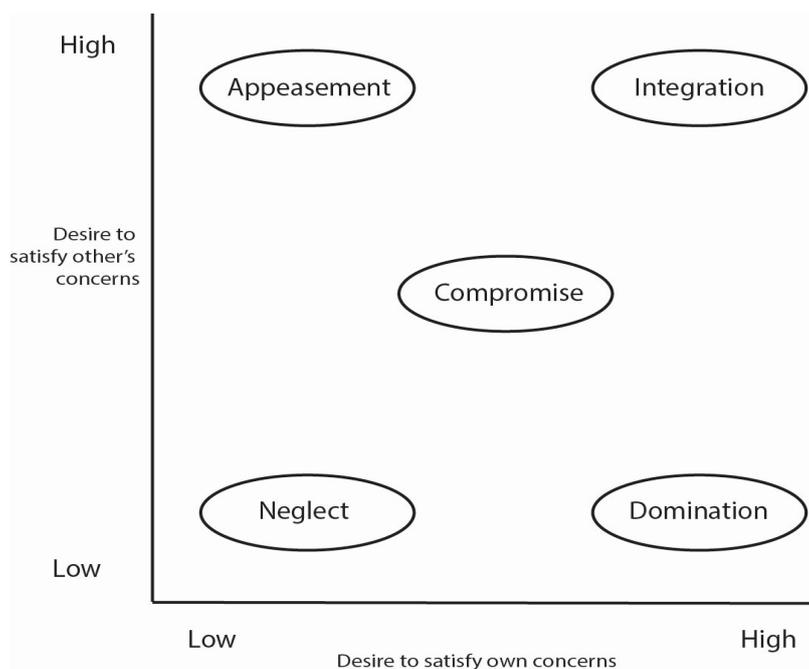
Il conflitto nasce quando, alla base di una comunicazione, si avverte disaccordo o incompatibilità tra le parti, riguardanti i diversi comportamenti che vengono ritenuti appropriati o inappropriati.

Nella maggioranza dei casi, nasce dall'ignoranza culturale e dai fraintendimenti comunicativi, anche se alcuni conflitti sono basati sull'odio e sull'antagonismo.

Alcune delle principali caratteristiche dei conflitti interculturali, vengono presentate da Ting-Toomey: (1) conflitto che coinvolge percezioni interculturali, caratterizzato dalla percezione etnocentrica e di stereotipi di ogni individuo; (2) conflitto nell'interazione, sostenuto dai comportamenti verbali e non verbali; (3) conflitti che si riferiscono all'interdipendenza, per cui le parti in causa (gruppi o individui) producono conseguenze reciproche; (4) conflitti relativi all'interesse personale

e a quello comune; (5) conflitti che si focalizzano sulla protezione dell'immagine del gruppo (Ting-Toomey, 1999, p.198). Tutte le caratteristiche elencate lasciano trasparire la presenza di una visione etnocentrica secondo la quale ciò che viene messo in pratica dal Noi viene considerato corretto, mentre quello che viene proposto dal Loro diventa una differenza dai "nostri standard", sviluppando un clima di sfiducia.

Diverse sono state le proposte di risoluzione dei conflitti. Spencer-Oeaty ripresenta quella di Thomas (1986) in cui vengono proposti cinque diversi orientamenti da seguire in base al desiderio di soddisfare gli interessi di una parte (asse orizzontale) e quelli dell'altra (asse verticale), senza tener conto delle possibili varietà culturali:



Thomas's grid framework of conflict management orientations, citato in Spencer-Oatey & Peter Franklin, 2009, p.124

Con *Neglect*, trascuratezza, si fa riferimento all'indifferenza dell'individuo sia nei confronti della realizzazione dei propri interessi, sia di quelli altrui: tale approccio impedisce la risoluzione del conflitto. *Appeasement*, riconciliazione, indica che l'individuo ignora i propri interessi personali al fine di soddisfare quelli degli altri: comportamento che porta spesso a preferire l'opinione altrui senza dar conto alla propria. *Compromise*, compromesso, ha come obiettivo quello di trovare un accordo che soddisfi entrambe le parti al fine di trovare una soluzione adeguata. Il compromesso cerca quindi di risolvere il conflitto piuttosto di evitarlo, ma non lo considera in modo così approfondito da poter presentare una soluzione adeguata ad una sua risoluzione, come invece accade con l'integrazione.

Domination, controllo, mostra una mancanza di interesse nei confronti degli interessi altrui che lascia spazio alla difesa dei propri tramite una presa di posizione che difende prontamente le proprie credenze e i propri diritti. *Integration*, integrazione, rappresenta l'aspirazione a risolvere il conflitto includendo le due parti in modo equo. Essa si oppone alla tra-

scuratezza (*neglect*) in quanto si traduce in un processo di rinuncia parziale della soddisfazione sia dei desideri individuali sia di quelli collettivi, andando oltre il mero compromesso e proponendo un modello nuovo e alternativo che tiene conto delle esigenze di entrambi.

Lo schema presentato da Thomas indica come ogni individuo possieda le capacità necessarie per risolvere il conflitto e i diversi modi in cui può essere realizzato: a seconda della tipologia del conflitto e della situazione in cui ci si trova, l'individuo sceglie quale modello utilizzare.

Un approccio diverso da quello appena presentato, è quello suggerito da Ting-Toomey che si basa sulle differenze riguardanti i valori principali che caratterizzano la società (individualismo-collettivismo, la comunicazione low/high-context, bassa/alta tolleranza per l'incertezza e bassa/alta distanza gerarchica) e che influenzano il modo in cui gli individui gestiscono i conflitti.

Gli individualisti, ad esempio, propongono per un approccio più diretto, che si manifesta attraverso l'espressione delle loro emozioni o

attraverso l'affermazione chiara delle opinioni personali. Dall'altra parte, i collettivisti manifestano la loro opinione come rappresentazione di idee collettive, condivise con il gruppo di cui fanno parte, limitando l'espressione personale e aumentando una sorta di protezione di gruppo.

Se queste caratteristiche specifiche riguardanti la gestione dei conflitti vengono applicate a gruppi ben precisi, seguendo la teoria proposta da Hofstede sui valori che determinano le diverse società, si potrebbe affermare che gli inglesi, francesi, tedeschi, scandinavi, svizzeri, australiani, canadesi e statunitensi, sono altamente individualisti, mentre le popolazioni dell'Asia dell'est e sud-est, dell'area mediterranea, dell'America latina, del medio oriente e dell'Africa sono collettiviste (Hofstede, 1991, citato in Ting-Toomey, 1999, p.204).

Questa differenziazione culturale elaborata sulla base dei valori opposti fondamentali di una società, ripropone una visione essenzialista del concetto di cultura, come influenza sul modo in cui un individuo si pone davanti ad un conflitto e ad una sua gestione.

Suddividendo i vari Stati in base a diverse categorie predefinite, dovremmo supporre che un qualsiasi individuo di nazionalità cinese, ad esempio, risolva un determinato conflitto in modo collettivista donando, cioè, una maggiore importanza ad una gestione di gruppo piuttosto che a ad una gestione individuale tipica, secondo Hofstede, di una risoluzione conflittuale individualista che vedrebbe come protagonista un qualsiasi individuo statunitense o francese.

L'approccio alla risoluzione dei conflitti proposto da Ting-Toomey presenta una visione essenzialista della risoluzione dei conflitti che vede messa da

parte l'importanza della differenza individuale in favore di una differenziazione ben definita tra i gruppi che porta ad avere un quadro ben definito di come i vari individui di nazionalità differente agirebbero nelle diverse situazioni in cui si trovano.

In conclusione, si può affermare che il conflitto, nella maggior parte dei casi, deriva da una mancanza di conoscenza delle tradizioni culturali differenti, le quali spesso degenerano in stereotipi o pregiudizi, oppure da incomprensioni comunicative. Se gestito in modo corretto, il conflitto può rivelarsi piuttosto utile poiché

fa emergere i problemi che si instaurano tra le parti e impedisce che essi degenerino in violenza, ossia in una chiusura immediata del conflitto in modo violento nella speranza di ripristinare la comunicazione. I conflitti che si presentano quotidianamente nella società globale sono molti, siano essi di natura mediatica, lavorativa, politica o economica. Nonostante il rischio di un loro prolungamento eccessivo che impedisca una comunicazione adeguata, i conflitti in grado di far emergere problemi che, altrimenti, non verrebbero osservati.

■ 2.4. IL DIALOGO: UNA COMUNICAZIONE INTERCULTURALE EFFICACE

Il dialogo "non è sinonimo di comunicazione ma è una forma particolare della comunicazione che si pone come alternativa alla forma del monologo, basandosi sull'equa distribuzione dei partecipanti (equità) e sulla sensibilità dei partecipanti (empatia)" (Baraldi, 2013, p.145).

Il dialogo permette di realizzare il cosiddetto "coordinamento cosmopolita" che si propone di gestire i vari conflitti che emergono nella comunicazione interculturale attraverso l'assicurazione di pari diritti a tutti i partecipanti. Il cosmopolitismo, come abbiamo già visto in precedenza, si presenta come un progetto di costruzione di una nuova forma politica e giuridica che si propone di oltrepassare i confini degli Stati nazionali, permettendo agli individui di "vivere ovunque, accettando tutte le forme culturali locali" (Baraldi, 2013, p.155). La questione della preservazione dei diritti umani viene posta in primo piano: l'essere cittadini del mondo implica saper accettare qualunque condizione, garantendo così una certa autonomia e unicità nelle scelte. Un esempio di tentativo di coordinamento cosmopolita è quello dell'ONU (*Organizzazione delle Nazioni Unite*), un'associazione nata il

IL DIALOGO INTERCULTURALE PROPONE UNO SVILUPPO DELLE CAPACITÀ DI COMPrensIONE DELLA DIVERSITÀ

24 ottobre 1945, che presenta come obiettivo quello della cooperazione dei paesi membri al fine di preservare la sicurezza collettiva. Il dialogo permette ad ogni individuo di esprimersi sul piano personale, considerando ugualmente importanti tutte le narrazioni (equità), senza distinzione gerarchica di alcun tipo.

Il rapporto tra "locale" e "globale" si presenta come il tema centrale del dialogo: i sistemi di comunicazione locali dialogici possono cambiare i presupposti strutturali all'interno dei sistemi sociali globali nei quali sono inclusi: ad esempio, se un sistema di comunicazione si basa su una visione etnocentrica della società, allora il sistema sociale globale verrà progressivamente "etnocentrizzato" da discorsi di assimilazione, multiculturalismo e intercultura (Baraldi, *Intercultural Communication System and Discourses of Cultural Identity*, 2015).

Il dialogo interculturale propone quindi uno sviluppo delle capacità di comprensione della diversità, senza cadere nella trappola dell'etnocentrismo che differenzia identità-Noi e identità-Loro sulla base di comportamenti ritenuti "appropriati" o "non appropriati", "minacciosi" o "non minacciosi" se messi a confronto con l'identità-Noi.

L'efficacia del dialogo dipende dalla volontà dei partecipanti di prendersi parte attivamente attraverso la comprensione e l'accettazione delle azioni altrui; dal posizionamento dei partecipanti attraverso la personalizzazione del ruolo che dona ad ognuno l'opportunità di espressione sul piano personale; dall'empatia che si manifesta come sensibilità mostrata nella comunicazione.

Nel processo di globalizzazione il dialogo viene presentato come una comunicazione interculturale: la personalizzazione del ruolo permette ad un individuo di presentarsi come appartenente o meno ad un gruppo, riferimento che dal punto di vista dialogico è ritenuto legittimo, ma ciò che non ammette è la costruzione di differenze culturali che si distinguono in base ad una codificazione etnocentrica Noi/Loro.

Il dialogo interculturale permette agli individui di esprimersi sul piano personale e di mostrare sensibilità reciproca, senza che vengano costruite delle differenze culturali (Baraldi, 2013, p.165-167).

In conclusione di questa prima parte, è possibile affermare che nell'ambito della comunicazione interculturale nascono spesso delle incomprensioni a causa di una mancanza di conoscenze linguistiche o di tradizioni culturali che impediscono una piena comprensione di ciò che viene comunicato (verbalmente e non verbalmente) e che frequentemente degenerano in un'attribuzione di caratteristiche permanenti nei confronti di un

gruppo o di una società (stereotipi e pregiudizi). Questi fraintendimenti portano spesso alla nascita di conflitti che, se da una parte permettono di far emergere i problemi, dall'altra, se la loro durata si protende, rischiano di bloccare il processo comunicativo. Nonostante le soluzioni proposte da vari studiosi, relative ai singoli problemi derivanti dai fraintendimenti che nascono nella comunicazione, il dialogo sembra essere l'unica soluzione plausibile per costruire una comunicazione interculturale efficace che permetta non solo una comunicazione efficace, ma anche un adattamento individuale in un nuovo contesto interculturale.

■ 2.5. DAL DIALOGO ALL'ADATTAMENTO INTERCULTURALE DEGLI INDIVIDUI

La capacità di adattamento interculturale deriva da un processo di comunicazione efficace e permette agli individui di adattarsi in ambienti e in contesti diversi da quello in cui sono cresciuti e hanno sviluppato la loro identità personale.

Una prima interessante distinzione concettuale viene proposta da Matsumoto, Hee Yoo & LeRoux (citati in Kotthoff, Helga & Spencer-Oatey, 2007, p.77), i quali identificano il termine *adaptation*, adattamento, come il processo attraverso il quale un individuo modifica il proprio comportamento, volontariamente o involontariamente, per trovare il suo posto nel nuovo ambiente sociale in cui vive; e lo distinguono dal termine *adjustment*, adeguamento, il quale viene definito come l'insieme delle esperienze soggettive di un individuo che nascono dalla sua capacità di adattamento (*adaptation*).

Il processo di adattamento interculturale può avere effetti positivi (come l'acquisizione di competenze comunicative in un'altra lingua, autostima, confidenza e consapevolezza in se stessi, ecc.) o negativi (alto livello di stress, incapacità di gestire le situazioni inconsuete, difficoltà a livello scolastico/lavorativo, ecc.) che nascono dall'essere in costante contatto con individui che hanno tradizioni culturali differenti.

La metafora che si presta a descrivere al meglio il concetto di adattamento interculturale secondo Ting-Toomey (Ting-Toomey, 1999, p.234), è quella di *identity being - identity becoming*, che prende in considerazione le diverse condizioni e i diversi motivi per cui gli individui si spostano da una nazione all'altra o da un continente all'altro (motivi di studio o di lavoro, impossibilità di restare nel paese d'origine a causa di guerre o conflitti, turismo, ecc.), e mostra la negoziazione costante che si viene a creare tra il modo di essere di un individuo prima di partire e quello che l'individuo diventa attraverso l'acquisizione di nuove abilità e di nuovi ruoli nel nuovo contesto interculturale.

Acculturation è il termine che indica il processo di acquisizione di nuove competenze interculturali e di una maggiore sensibilità estetica ed emotiva che permette di apprezzare diversamente la bellezza, la felicità e il divertimento, così come la rabbia e la disperazione. Il processo in questione non si realizza in tempi brevi e non accade in modo automatico: non basta essere esposti alle diverse tradizioni culturali o instaurare una comunicazione con persone "diverse". Affinché il processo di *acculturation* si realizzi. Ogni individuo deve aver raggiunto un certo grado di

LA CAPACITÀ DI ADATTAMENTO INTERCULTURALE DERIVA DA UN PROCESSO DI COMUNICAZIONE EFFICACE E PERMETTE AGLI INDIVIDUI DI ADATTARSI IN AMBIENTI E IN CONTESTI DIVERSI DA QUELLO IN CUI SONO CRESCIUTI

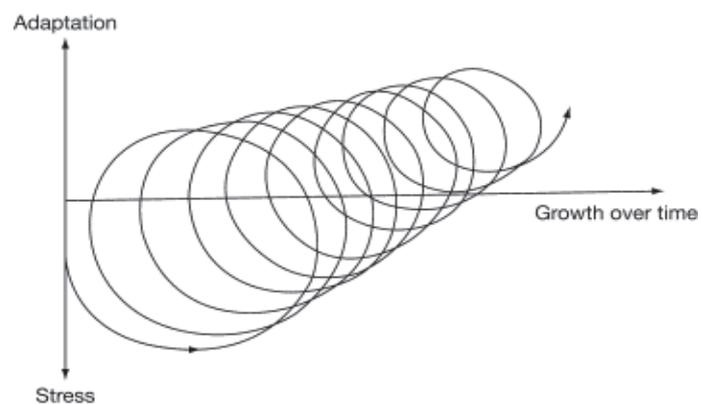
controllo del suo stato psicologico e della situazione esterna in cui vive. La conseguenza principale che scaturisce dalla realizzazione dell'*acculturation* è il processo di *deculturation*: si tendono a disimparare alcune caratteristiche culturali tipiche del paese d'origine per lasciare spazio a quelle che sono state acquisite nel paese ospitante, le quali vengono adottate quotidianamente in risposta alle diverse situazioni in cui un individuo può trovarsi. (Kim, 2008, p.363)

Diversi sono i fattori che influenzano il processo di adattamento interculturale e vengono suddivisi in tre categorie principali. La prima categoria comprende i *sistemi* che caratterizzano l'ambiente ospitante come la condizione socioeconomica che, se positiva, favorisce una maggiore tolleranza e ospitalità nei confronti dei nuovi arrivati; l'atteggiamento di quel paese nel favorire l'assimilazione o il pluralismo culturale; il grado di sostegno delle istituzioni locali (scuola, i luoghi di lavoro, i servizi sociali e i *mass media*) nei confronti dell'individuo ospitato; il ruolo che lo "straniero" ricopre in una società e come viene visto dai suoi abitanti (intruso, visitatore, ospite o membro adottato); e, infine, il grado di adattamento psicologico necessario da parte dell'individuo, al fine di eliminare le differenze tra il paese d'origine e quello ospitante. La seconda categoria comprende i *fattori individuali* che contribuiscono all'adattamento interculturale quali la motivazione degli individui a lasciare il loro Paese per trasferirsi e adattarsi in un altro; le aspettative che si ven-

gono inevitabilmente a creare prima che inizi il processo di adattamento; un certo livello di conoscenza del Paese ospitante e delle tradizioni ad esso associate; e un insieme di caratteristiche personali che facilitano l'adattamento (un certo grado di tolleranza, la flessibilità e l'apertura mentale dell'individuo, ecc.). La terza ed ultima categoria raggruppa tutti i *fattori interpersonali* che includono i cosiddetti *contact network*, ossia una combinazione di legami sociali e personali che permettono uno scambio di informazioni all'interno del nuovo contesto culturale in cui l'individuo si trova; gli *ethnic media*, ovvero tutti quei media (giornali, canali TV, programmi radio, ecc.) che ripropongono le notizie nella lingua madre dell'individuo e che possono avere conseguenze positive se vengono sfruttati in modo corretto, oppure negative se si abusa della loro disponibilità; e, per finire, le capacità di adattamento e di gestione delle differenze interculturali che vengono a crearsi nei vari ambiti: scuola, lavoro, business, ecc. (Ting-Toomey, 1999, cap.7).

Tutti questi fattori contribuiscono alla realizzazione di un adattamento interculturale efficace che richiede, in ogni caso, una collaborazione reciproca del paese ospitante e individuo ospitato affinché si possano integrare e rispettare nuove idee, espandere gli orizzonti e realizzare quel passaggio da *identity being* a *identity becoming*.

La complessità del processi interculturali viene illustrata da Kim nel seguente schema:



The stress-adaptation-growth dynamic - Kim, 2001. P.59
citato in Kim, 2008. P.364

SI NOTA COME IL PROCESSO DI STRESS-ADATTAMENTO-CRESCITA NON SIA PER NIENTE LINEARE, MA SI PRESENTA COME UN PROCESSO CICLICO: PER OGNI ESPERIENZA ANDATA A BUON FINE, VI È UNA CORRISPONDETE REGRESSIONE CHE AIUTA L'INDIVIDUO A FARE "UN PASSO AVANTI" NEL PROCESSO DI ADATTAMENTO E D'INTEGRAZIONE.

Il modello di Kim mostra quanto squilibrio vi sia, soprattutto all'inizio del processo di adattamento interculturale, tra la quantità di stress percepita dall'individuo e la sua capacità effettiva di adattamento, rapportate alla crescita individuale nel corso del tempo. Notiamo come il processo di stress-adattamento-crescita non sia per niente lineare, ma si presenta come un processo ciclico: per ogni esperienza andata a buon fine, vi è una corrispondente regressione che aiuta l'individuo a fare "un passo avanti" nel processo di adattamento e d'integrazione.

Lo *stress*, che inevitabilmente accompagna qualunque tipo di adattamento interculturale, indica, secondo Kim, il desiderio di ogni individuo di ripristinare un equilibrio interno nonostante il variare delle condizioni esterne. I modi per realizzarlo sono diversi e portano a conseguenze diverse a livello psicologico. Il più comune è quello che vede l'individuo ospitato alla costante ricerca di condizioni "familiari" che gli permettano di non sentirsi isolato, solo o "diverso". Così facendo egli si ritrova ben presto in una condizione di disorientamento, o di "shock culturale", che gli impedisce di comprendere il motivo delle differenze che incontra. Frustrazione, disorientamento, depressione, rabbia e autocommiserazione sono alcuni dei risultati a cui porta lo shock culturale, che viene comunque ritenuto un processo quasi inevitabile per ogni individuo soggetto al processo di adattamento interculturale.

I periodi di stress, che solitamente si verificano nella prima fase di esposizione dell'individuo ai cambiamenti culturali, vengono superati quando l'individuo riesce a trovare la forza mentale per risolverli.

Nonostante il suo lato negativo, Kim sostiene che lo stress, indipendentemente dalla forma che assume, possa rivelarsi piuttosto positivo poiché dona all'individuo la possibilità di osservarsi nel profondo: la costante ricerca di se stessi, soprattutto nelle situazioni più complicate, implica la possibilità di una "ricostruzione" dell'individuo che si realizza grazie alla sua capacità di assimilare i nuovi elementi culturali con cui si trova in contatto.

Il processo di adattamento interculturale, indipendentemente dal periodo più o meno lungo a cui fa riferimento o dai diversi modelli descrittivi proposti dai vari studiosi, si rivela essere piuttosto complesso. Affinché possa essere ritenuto positivo ed efficace, il processo di adattamento interculturale richiede lo sviluppo dell'ICC (intercultural communication competence), ovvero lo sviluppo della "competenza comunicativa interculturale". L'ICC si riferisce all'acquisizione di determinate capacità, strategie, e talenti che vengono utilizzate dall'individuo per esprimere i propri pensieri, sentimenti, emozioni e credenze di fronte a persone che presentano tradizioni culturali differenti. Numerosi sono stati gli studiosi che si sono dedicati all'analisi dei

diversi modelli di acquisizione della competenza comunicativa interculturale dai quali sono emersi alcuni fattori comuni: il primo fattore fa riferimento allo sviluppo della capacità dell'individuo ospitato di accettare le differenze, spostandosi dall'etnocentrismo all'etnorelativismo; il secondo fattore indica la necessità dell'individuo ospitato di acquisire una certa conoscenza del paese in cui si trasferisce; un terzo elemento riguarda la necessità di consapevolezza sia delle tradizioni culturali che l'individuo trova in un determinato luogo sia delle proprie; l'ultimo fattore pone al centro dell'attenzione le abilità comunicative di un individuo: più sono elevate, più la comunicazione risulterà efficace. Matsumoto, Hee Yoo & LeRoux (citati in Kotthoff & Spencer-Oatey, 2007, p.79), sostengono che il modo migliore per acquisire la competenza comunicativa interculturale necessaria affinché il processo di adattamento risulti efficace, sia legato alla capacità di ogni individuo di saper gestire le emozioni e altri tre componenti psicologici fondamentali: il pensiero critico (CT), l'apertura mentale (OP) e la flessibilità (FL). Il grado di competenza linguistica o la quantità di informazioni relative ad un determinato paese e alle persone che ci vivono, non hanno alcuna rilevanza a livello di efficacia del processo di adattamento interculturale se l'individuo non è in grado di gestire le quattro componenti psicologiche sopracitate. Le emozioni negative che vengono vissute dagli individui

alimentano il bisogno dell'individuo di adattarsi in un determinato ambiente: positive o negative che siano, una gestione corretta delle emozioni porta allo sviluppo della curiosità dell'individuo verso il mondo che lo circonda e gli permette di poter gestire i problemi o i conflitti che emergono a livello comunicativo.

L'esperienza di adattamento interculturale che scaturisce da una comunicazione efficace, si presenta come un processo articolato e difficoltoso basato sulla volontà individuale di adattamento: stereotipi, pregiudizi e visioni etnocentriche del mondo non ne facilitano la realizzazione ma, piuttosto, rendono più facile la creazione di fraintendimenti comunicativi basati su differenze preconcepite. Il processo di adattamento interculturale può avere un risultato positivo ed efficace solo se viene osservato da prospettive diverse che permettono all'individuo di aumentare la sua flessibilità e la sua capacità di pensiero critico, di aprirsi a livello mentale e, soprattutto, di imparare a gestire le proprie emozioni nelle diverse situazioni, donandogli l'opportunità di acquisire la competenza comunicativa interculturale necessaria per adattarsi in un nuovo contesto.

In conclusione, si può affermare che il processo di adattamento interculturale, che nasce da uno scambio comunicativo

efficace e si sviluppa sulla base dei diversi fattori sociali, individuali e interpersonali analizzati in precedenza, mostra come l'identità e i valori di un individuo non siano statici ma cambino secondo le abilità e i ruoli che l'individuo acquisisce nel nuovo contesto interculturale in cui si trova.

Se la comunicazione interculturale si sviluppa in modo efficiente, dando spazio a tutti i partecipanti affinché esprimano le loro idee e le loro opinioni, considerando tutte sullo stesso livello senza distinzioni di nazionalità o di altro genere, l'individuo tenderà ad adattarsi più facilmente, diminuendo l'intensità di *stress* provocata dallo "shock culturale" che gli impedisce di comprendere le differenze.

In aggiunta all'acquisizione delle competenze comunicative interculturali (ICC) che permettono di costruire un dialogo efficace, l'individuo deve essere in grado di gestire le proprie emozioni poiché, indipendentemente dal loro grado di positività o negatività, gli permettono di aprirsi mentalmente nei confronti degli altri e di gestire i conflitti che emergono dai fraintendimenti comunicativi.

La capacità di un individuo di adattarsi a livello interculturale è il risultato ultimo di una comunicazione interculturale efficace.

IN CONCLUSIONE, IL PROCESSO DI ADATTAMENTO INTERCULTURALE MOSTRA COME L'IDENTITÀ E I VALORI DI UN INDIVIDUO NON SIANO STATICI MA CAMBINO SECONDO LE ABILITÀ E I RUOLI CHE L'INDIVIDUO ACQUISISCE NEL NUOVO CONTESTO INTERCULTURALE IN CUI SI TROVA.

3. La comunicazione interculturale: voci ed esperienze

Il presente capitolo propone un'analisi delle similitudini e delle differenze che emergono nelle interviste a otto soggetti, quattro di nazionalità statunitense e quattro di nazionalità francese, tra i 22 e i 25 anni, in merito ad alcuni concetti fondamentali della comunicazione interculturale. Avendo svolto l'attività di tirocinio come

receptionist in un hotel a Marsiglia, ho avuto modo di incontrare questi soggetti, che alloggiavano all'albergo, e di porgli alcune domande sulla diversità, sul peso che assume nella loro vita quotidiana e su quali siano i problemi e i vantaggi che ne scaturiscono.



- **Intervista 1:** Elein, ventidue anni, studentessa universitaria statunitense, ha vissuto sia in Giappone, sia in Francia per qualche mese, per motivi di studio.
- **Intervista 2:** Isabel, ventitré anni, studentessa universitaria statunitense, in Francia per motivi di studio.
- **Intervista 3:** Kim, ventiquattro anni, studentessa universitaria statunitense, in Francia per motivi di studio.
- **Intervista 4:** Ryan, di nazionalità statunitense, è un lavoratore di venticinque anni che viaggia spesso in Europa per lavoro.
- **Intervista 5:** Remy, venticinque anni, francese, receptionist in un hotel.
- **Intervista 6:** Zoe, ventitré anni, studentessa universitaria francese.
- **Intervista 7:** Eva, ventitré anni, anche lei studentessa universitaria francese che ha passato un periodo all'estero grazie al programma di scambio Erasmus +.
- **Intervista 8:** Julien, ragazzo francese di ventidue anni, studente universitario e lavoratore presso un hotel.

■ 3.1. LA DIVERSITÀ: COME VENGONO CONCEPITE LE DIFFERENZE CULTURALI

La caratteristica principale che emerge dall'analisi delle diverse definizioni del concetto di "diversità" è il ruolo fondamentale che essa ricopre nella società attuale, anche se, in alcuni casi, viene sottovalutata o le viene attribuito un significato negativo:

I think "diversity" is important in our current society but unfortunately it often carries on a negative meaning (especially in the western society).

[Elein, intervista 1]

I believe diversity to be extremely important in our current society. It's what makes a society great, after all.

[Kim, intervista 3]

In my opinion, diversity plays a crucial role in our current society, where almost everyone bumps into "diversities" every day.

[Ryan, intervista 4]

A mon avis elle est très importante dans la société d'aujourd'hui, tant est globalisée et composée par des gens venant des quatre coins du monde.

[Eva, intervista 7]

C'est très important aujourd'hui, comme nous vivons dans un monde qui est interconnecté et globalisé.

[Julien, intervista 8]

La diversità viene definita come l'insieme delle caratteristiche che permettono a due persone o ad un gruppo di distinguersi gli uni dagli altri:

La diversité se définit par les différences entre individus qui se manifestent au sien d'une population.

[Remy, intervista 5]

The idea of "diversity" is built on one person's point of view. The way you see/think yourself is extremely important in order to define somebody else as "different".

[Elein, intervista 1]

La diversità può avere effetti positivi poiché permette agli individui di estendere il loro sapere, di aprirsi mentalmente nei confronti dei diversi modi di pensare e di vivere delle altre persone; ma può presentare anche degli effetti negativi in quanto, molto spesso, le differenze vengono percepite come una minaccia o come la causa principale dei conflitti.

La diversité est très importante dans une société moderne car elle nous apprend dès la plus jeune âge l'ouverture d'esprit, la tolérance, l'acceptation des différences.

[Remy, intervista 5]

C'est grâce à cela [la diversité], par exemple, qu'une population évolue en terme d'idéaux, et de connaissance (médecine, cuisine...).

[Zoe, intervista 6]

I see a great need of understanding diversity in our society with terrorism becoming a threat: people start being afraid and shut people out. In America and Europe, for example, Islamophobia is very present, but instead of getting to know about Islam and what teachings they give, they stereotype every Muslim as a terrorist.

[Isabel, intervista 2]

Il bisogno di accettare la diversità in tutte le sue forme viene ribadito più volte da diverse persone: la diversità non deve essere vista come un ostacolo o come uno strumento di separazione ma come la ragione principale per costruire un dialogo e per conoscersi meglio.

We need to try to understand one another instead of separating everyone.

[Isabel, intervista 2]

En bref, la diversité est la base de l'échange et de la connaissance.

[Zoe, intervista 6]

C'est grâce aux facteurs de diversité que l'on peut se rendre compte des traits qui distinguent chaque individu et chaque peuple et, dans un deuxième moment, trouver des manières pour que chaque différence ne soit pas un obstacle à l'intégration, mais une raison pour dialoguer, se connaître mieux et apprendre quelque chose de nouveau les uns des autres.

[Eva, intervista 7]

Elle nous permet d'ouvrir notre esprit aux façons de penser différemment et de s'approcher à vivre avec des cultures et des usages différents des nôtres.

[Julien, intervista 8]

Una differenza di opinioni può essere notata in merito alla distinzione tra il concetto di "diversità personale" e quello di "diversità culturale". Alcuni sostengono che non vi sia una sostanziale differenza tra i due concetti in quanto vengono entrambi concepiti come l'insieme delle caratteristiche che contribuiscono alla formazione dell'identità dell'individuo.

I think they both fall under the same category: what makes you, you.

[Isabel, intervista 2]

I personally feel that "personal diversity" is strongly related to "cultural diversity": we are inevitably biased by our own culture (in our behaviour, lifestyle, ...) and therefore I cannot see much difference between these two kinds of "diversity".

[Ryan, intervista 4]

La maggior parte degli intervistati sostiene invece che sia possibile delimitare un confine tra la "diversità personale" che rappresenta le convinzioni, le preferenze, le idee e il carattere proprio di ciascun individuo; e la "diversità culturale" che si riferisce alle tradizioni, alle abitudini, agli usi e i costumi che caratterizzano un determinato gruppo.

"Personal diversity" is sex, appearance, skin color, personality and so on because it refers to something personal and thus easily exposed to everybody.

On the other side "cultural diversity" is the way people think, act, talk. It is tradition, religion, and different attitude in solving problems.

[Elein, intervista 1]

La diversité personnelle est liée au caractère de chacun, à notre capacité à réagir en fonction des situations. Elle concerne l'identité émotionnelle qui permet à chacun de faire face à un événement. La diversité culturelle se définit par l'éducation que nous avons pu recevoir qui influe au quotidien sur notre compréhension du monde qui nous entoure.

[Remy, intervista 5]

La diversité culturelle concerne la population e tout se que la représente: les idéaux, les us et coutumes, les convictions et les croyances. La diversité personnelle concerne, à mon avis, ce type de diversité qui caractérise chaque individu, indépendamment de sa culture.

[Zoe, intervista 6]

Celle «personnelle» consiste dans les préférences, les convictions et les mœurs de chacun, alors que celle «culturelle» ne concerne pas les individus en tant qu'unités détachées, mais un système de goûts, de traditions et d'habitudes plus ou moins partagé par le même group de gens.

[Eva, intervista 7]

La diversità personale viene percepita come un fattore modificabile nel tempo, a differenza della "diversità culturale" che risulta essere intrinseca all'individuo e meno visibile nella comunicazione interculturale.

It [Personal diversity] is something that you can always change and it doesn't really represents who you are but just the way you appear. It's the peak of the iceberg.

It [Cultural diversity] is what you don't immediately see because it's hidden. It takes time to take it out and understand it and not always possible.

[Elein, intervista 1]

Qualunque sia la natura della diversità, le otto persone intervistate, indipendentemente dalla loro nazionalità, sono d'accordo sul fatto che esprimerla sia piuttosto importante poiché permette di osservare, analizzare e comprendere i diversi modi di pensare e di vivere.

Expressing diversity is great! Recognizing and appreciating diversity is how most people learn to feel more and more comfortable with diversity, if not already comfortable. It's how we grow and learn how to accept things about ourselves as well as each other.

[Kim, intervista 3]

How we grow and learn how to accept things about ourselves as well as each other.

[Kim, intervista 3]

Everyone should feel free to express "diversity". It could rise for example while dealing with religion or aspects that shape a particular culture: greetings, moves, perspectives...

[Ryan, intervista 4]

Il est très important que chacun exprime sa diversité. Nous ne sommes pas égaux, la diversité crée une richesse et peut nous permettre d'envisager plusieurs issues à un même problème, par exemple. Elle nous permet aussi d'apprendre qu'il n'y a pas qu'une seule façon de vivre et de voir le monde.

[Remy, intervista 5]

Son expression se déroule à travers l'expression libre de tout individu, qui s'affirme en déclarant ses propres caractéristiques et en respectant celles des autres (de n'importe quel type), tout en sachant que chaque opinion représente une source d'enrichissement humain, d'échange et de développement mutuel.

[Eva, intervista 7]

Alcuni intervistati pongono l'accento sia sulla difficoltà di esprimere la diversità, soprattutto quella culturale, sia sulla possibilità di scegliere se esprimerla, o meno, in quanto risulta essere un processo inconscio e automatico che si manifesta attraverso il modo di parlare e di agire.

I think it's important to express diversity even though nowadays it's hard because we always care too much about what other people think.

[Elein, intervista 1]

Je ne suis pas sur qu'on a la possibilité de choisir entre exprimer ou non notre diversité : on est bien sur différent l'un de l'autre, soit comme individus soit comme groups, et quand on parle avec quelqu'un il est inévitable de laisser transparaître notre culture et ce qui nous rend unique.

[Julien, intervista 8]

Il concetto di differenza culturale, che nasce dalle diversità che si riscontrano tra individui che presentano tradizioni culturali differenti, e che viene identificato come un insieme di culture diverse che convivono nella stessa società, viene spesso collegato a quello di nazionalità in quanto si pensa che ad ogni nazionalità corrispondano ideali, credenze e tradizioni culturali differenti.

Elle [la nationalité] joue donc un rôle central dans la diversité culturelle parce que chaque nation a une culture spécifique et donc gens de différentes nationalités ont des différences culturelles.

[Remy, intervista 5]

I think that nationality does have an important role because "culture" and "nationality" are inextricably linked with each other.

[Ryan, intervista 4]

Un'analisi più approfondita da parte di qualche intervistato ha lasciato trasparire che la nazionalità ha, in effetti, un ruolo importante nella definizione della differenza culturale ma che non è tuttavia l'unico fattore influente.

A person's culture is formed by his/her nationality, but it doesn't necessarily influence it that much because there are other factors that contribute to build it, such as beliefs or ideas.

[Isabel, intervista 2]

Nationality is what helps give the name to 'cultural diversity'. If there weren't different people of different nationalities, the cultural diversity would be slimmer and less interesting, seemingly less authentic. Nationality isn't everything that cultural diversity is, but it plays a big role.

[Kim, intervista 3]

L'idée en soi d'appartenance au même pays ne constitue pas, selon moi, une raison suffisante pour qu'on parle de «diversité nationale» comme synonyme de «diversité culturelle».

[Eva, intervista 7]

Il peso della differenza culturale nella vita quotidiana di ognuno degli intervistati varia a seconda che essi siano più o meno esposti al contatto interculturale.

Due ragazzi francesi che vivono a Marsiglia, sostengono che la diversità culturale ha un peso non indifferente nella loro vita in quanto la città si caratterizza per la presenza di centinaia di comunità distinte in base alla nazionalità o alla religione.

Les jeunes qui ont grandi ici à Marseille ont l'habitude de se confronter tous les jours avec la différence culturelle qui est vue, à mon avis, comme une source et pas comme quelque chose de négative à éliminer.

[Julien, intervista 8]

Per un'altra studentessa francese, la differenza culturale assume una particolare importanza solamente perché è lei stessa ad interessarsi agli scambi interculturali, ai soggiorni all'estero e alle esperienze Erasmus. Probabilmente, se non fosse così interessata, non avrebbe le stesse opportunità di comunicare con individui che provengono da diverse parti del mondo e, perciò, la differenza culturale non avrebbe lo stesso valore a livello quotidiano.

Dans ma vie quotidienne la «différence culturelle» a un poids, ma seulement dans le sens qu'elle incarne l'une des raisons pour lesquelles je suis toujours intéressée à l'échange, au débat et à la connaissance de tout ce qui ne marche pas comme je pourrais le croire, en me basant sur mon expérience à l'intérieur de mon pays d'origine.

[Eva, intervista 7]

Un'altra studentessa americana sostiene che la differenza culturale abbia un peso nel momento in cui si trova in contatto con essa e pone l'accento sulla difficoltà nel

comprendere perché queste differenze, che vengono concepite come preesistenti alla comunicazione alimentando così una visione essenzialista, portino a far agire le persone in modo diverso:

I've been experiencing "cultural difference" by living in different countries and sometimes, even though I can be very open minded it is hard to understand why people act or think in different ways. For example, living in the USA I have noticed that American people need to fill their time. It seems like there is no free time for doing "nothing" while in France people need some free time to relax. It is hard to get used to it and I think it is a big cultural difference. Also, I've been living in Japan for a month and even if it is not a big amount of time it is enough to notice some differences. For example Japanese people are kind and they smile all the time. Workers are trained in order to appear polite to the clients and they can't show their emotions. In my culture it is the opposite and it's easier to understand other people's feelings.

[Elein, intervista 1]

Analizzando le varie risposte, credo di poter affermare che, a meno che non si abbia l'occasione di partecipare a una comunicazione interculturale o di osservare la diversità attraverso esperienze personali, la differenza culturale non ha un peso così grande nella vita degli studenti e lavoratori intervistati.

I would probably say no [cultural diversity doesn't have a weight in my life] because I'd rather focus on the conversation it self when I speak to someone who comes from another country, not on the differences between us, but I have lived in France for four months now and I really have to say that it has a certain weight. With the American presidential elections approaching, other people see us as a huge flock following Mr. Trump and his absurd ideas. So, right now, I feel as if others perceive me as "culturally different" because of the political campaign.

[Isabel, intervista 2]

Well, I often travel for work and therefore I meet with "culturally different" people many times.

[Ryan, intervista 4]

Oui [la «différence culturelle» a un poids dans ma vie], étant en contact direct avec des personnes venant du monde entier.

[Remy, intervista 5]

Quando ci si ritrova a dover comunicare con qualcuno di nazionalità diversa, emergono spesso delle incomprensioni o degli ostacoli che impediscono la realizzazione di una comunicazione interculturale efficace.

Of course there are [problems in communicating with people from other nationalities]. For example the way people from other nationalities faces problems. They could be daily problems, sentimental problems, work problems,... but the approach is different and sometimes I don't know what they expect me to say/do.

[Elein, intervista 1]

What I have noticed is that there's a difference in communicating with people from other nationalities in terms of generations: people from older generations tend to be shyer in approaching someone "different" (that's happened to me a lot here in France).

[Isabel, intervista 2]

Per alcuni, condividere le stesse tradizioni ma soprattutto la stessa lingua, facilita la comprensione reciproca e la comunicazione che si crea si attiene alle aspettative degli individui:

Personnellement, je pense que la communication qui s'établit parmi des gens qui partagent la même langue c'est toujours plus compréhensible et elle répond souvent à mes attentes, tandis que celle qui s'établit avec des gens d'autre nationalités n'est jamais directe ou accessible.

[Julien, intervista 8]

Per altri, la comunicazione risponde alle loro aspettative anche quando i partecipanti non condividono le stesse tradizioni culturali: l'importante è essere consci del fatto che si può parlare di un medesimo concetto da punti di vista differenti.

Il suffit d'être ouvert et patient, donc de s'adapter aux exigences autrui, pour qu'on se comprenne.

[Zoe, intervista 6]

Il faut, à chaque fois, considérer quelles caractéristiques identitaires on partage avec notre interlocuteur et partir de cela pour construire un dialogue capable de se faire comprendre, de bien comprendre l'autre ou les autres et, surtout, d'apprendre quelque chose de nouveau.

[Eva, intervista 7]

Le barriere linguistique, le difficoltà nell'esprimere le proprie idee, il tono della voce, l'attribuzione di significati differenti sia alle parole, sia ai gesti, e il modo di porsi agli altri, sono gli ostacoli principali alla realizzazione di una comunicazione efficace, i quali portano spesso alla creazione di fraintendimenti:

The main issue while communicating with people of different nationalities is of course the language. The biggest

problem is when you try to express your feelings and your ideas since they are connected to what we've so long called "cultural difference". As a matter of fact, most of the time, you don't speak your mother language and so you can't resolutely state what you want and make the other truly understand what you want to say.

[Elein, intervista 1]

I think that the major problem is language itself that I believe to be the main and most important source of communication. Since English has become the most spoken language in the world even when I try to speak French to natives, as soon as they hear I'm foreign (with an American accent), they switch language right away. In doing so, even when they know the main rules of the language, they make little errors that come from (I think) the literal translation of some French sentences and cause me problems some troubles in understanding their intention (I think this works the other way around, too).

[Isabel, intervista 2]

Il m'est arrivé de traduire littéralement certaines formules de politesse françaises en anglais et la cliente s'est offensée en me disant que j'étais impoli.

[Remy, intervista 5]

En effet, il y a des mots, comme tous ceux qui sont connotés sexuellement, religieusement ou socialement, dont la définition peut parfois varier d'une personne à l'autre, surtout quand on provient de parties du monde très différentes.

[Eva, intervista 7]

Nonostante le difficoltà comunicative appena citate, una comunicazione efficace tra individui di diversa nazionalità risulta possibile per la maggior parte degli intervistati che ribadiscono l'importanza dello scambio di idee e di pensieri che nascono da un incontro interculturale, il quale necessita di un approccio particolare affinché non vengano riscontrati problemi di incomprensione:

Il suffit d'être ouvert et patient, donc de s'adapter aux exigences autrui, pour qu'on se comprenne.

[Zoe, intervista 6]

Si on parlait de l'idée qu'il faut communiquer avec des gens de nationalité différente comme l'on fait avec ceux qui sont de notre même nationalité, alors ce serait très simple de rencontrer des problèmes, de ne pas se comprendre ou, pire, de se mal comprendre.

[Eva, intervista 7]

■ 3.2. I CONFLITTI: COME NASCONO E COME VENGONO RISOLTI

I conflitti nascono, secondo gli intervistati, quando si percepisce la diversità in uno scambio comunicativo interculturale: possono scaturire da un malinteso linguistico o da idee preconcepite in merito ad una determinata nazionalità, le quali agevolano la creazione di stereotipi e pregiudizi:

Sometimes it can also come from predisposed opinions from older generations or a culturally accepted opinion.

[Kim, intervista 3]

Conflicts between people of different nationalities may concern for instance habits, traditions, gestures, and all the other particular aspects that belong to a nationality and that sometimes are even not known by foreigners.

[Ryan, intervista 4]

Un conflit peut naître quand les personnes qui participent à la communication ne sont pas prêtes – ou ne le semblent pas aux autres – à respecter toute sorte de « diversité individuelle » et « diversité culturelle ».

[Eva, intervista 7]

Les conflits les plus communs dérivent des préjugés et des stéréotypes qui mettent en évidence les différences parmi des personnes ou des groupes.

[Julien, intervista 8]

Quando ci si ritrova a dover gestire un conflitto, è determinante dialogare: continuare a sostenere che il proprio modo di pensare sia perfetto mentre quello degli altri sia inutile o inferiore, non agevola la risoluzione del problema.

The best way to deal with these problems is to learn to understand each other better, on new levels.

[Kim, intervista 3]

Diversities and conflicts can be overcome only by having a real dialogue and not just by avoiding communication.

[Ryan, intervista 4]

Je crois que, à fin de les résoudre, il faudrait communiquer plutôt que essayer de cacher le problème à la base. C'est aussi pour cela que dans la majorité des pays les politiciens « pousse » pour le dialogue et la communication parmi les nations.

[Julien, intervista 8]

Avec le refus de la dignité d'autrui naît un premier conflit, qui peut s'agrandir encore plus s'il se développe entre gens de différente nationalité, d'où beaucoup de conflits diplomatiques et interculturels de nos jours.

[Eva, intervista 7]

La mancanza di comunicazione, spesso legata alla paura di confrontarsi, implica un prolungamento dei conflitti: la chiave per risolverli si trova nella capacità di mettere da parte le proprie credenze e opinioni per ascoltare quelle degli altri.

È vero che, non sempre, gli individui sono predisposti ad accettare e comprendere diversi modi di pensare: così facendo si annulla la possibilità di instaurare una comunicazione che permette ai partecipanti di esprimere il proprio parere in merito ad una questione.

En effet, il se peut que, pour des motifs plus ou moins conscients et plus ou moins egocentriques, quelqu'un préfère n'appliquer aucun type de compréhension et d'acceptation vers tout ce qui est différent ou nouveau, comportant une annulation du dialogue et forçant chaque interlocuteur à renoncer à sa propre vision, pour que le manque de communication s'arrête.

[Eva, intervista 7]

Risolvere i conflitti, di qualunque natura siano (linguistica, culturale, economica, politica, sociale), non è mai un'impresa semplice ma tutti gli intervistati sono d'accordo sul fatto che per trovare una soluzione plausibile è necessario accogliere le diversità attraverso il dialogo tra i partecipanti, piuttosto che respingerle.

I think they can easily be solved. The best way is the dialogue.

[Elein, intervista 1]

I certainly think that a conflict can be solved and the best way to do it would be communication.

[Isabel, intervista 2]

It is important to listen carefully to "different" people and to communicate with them as much as possible.

[Ryan, intervista 4]

■ 3.3. IL DIALOGO E L'IMPORTANZA DELLA SENSIBILITÀ INTERCULTURALE

Il dialogo viene definito da tutti come una forma di scambio verbale o non verbale tra due o più individui che permette di scambiare opinioni differenti: la caratteristica principale del dialogo è quella di una volontaria partecipazione degli individui che si traduce non solo nella capacità di agire, ma anche e soprattutto nella capacità di ascoltare e comprendere gli altri.

Dialogue is a mutual exchange of ideas between two or more people. So it is not only about expressing your thoughts or trying to convince the other that you are right but it is mainly about listening to the other person and find out what he/she is trying to convey.

[Elein, intervista 1]

Dialogue is the way in which one expresses tone and uses words to communicate. Dialogue includes facial expression and body language because actions speak louder than words. Dialogue is possible when two or more people are able to clearly communicate between each other.

[Kim, intervista 3]

Il dialogo, oltre a risolvere i conflitti, ha lo scopo di aprire la mente degli individui verso nuove idee e nuove concezioni. Il dialogo non ha né tempo né luogo preciso e può verificarsi tra persone di una stessa nazionalità o tra individui "diversi": l'importante, secondo gli intervistati, è che vi sia la volontà di ascoltare e capire.

Its purpose would be to solve a real problem or a conflict: it can happen anywhere at anytime with any person from any country and I don't think it requires more than the willingness to listen and to answer for it to happen.

[Isabel, intervista 2]

Dialogue is a fundamental tool people should always use, particularly when differences among participants arise. It gives all the partakers to express his/her own ideas and compare them with other participants' ones. A dialogue is obviously possible only when ALL the participants are inclined to accept possible diversities.

[Ryan, intervista 4]

Le but d'un dialogue est, en effet, la compréhension de points de vue différents par ceux auxquels on a fait l'habitude, en comprenant que chaque alternative a une dignité et une importance pareille. Cette conscience finale ne peut pas s'atteindre s'il y a des conditions qui l'empêchent, comme par exemple le sens de supériorité personnelle, le manque d'hu-

mité et l'absence de curiosité pour la découverte de ce que l'on ne connaît pas encore.

[Eva, intervista 7]

Je crois que son but, à part celui de permettre une résolution des conflits, concerne l'ouverture d'esprit qu'on acquit dans l'échange linguistique. Pour qu'il fonction les participants doivent être à l'aise, écouter ce que les autres disent et surtout savoir accepter des idées différentes.

[Julien, intervista 8]

La nazionalità non sembra essere un ostacolo alla costruzione di un dialogo efficace, benché alcuni siano più titubanti sul funzionamento del dialogo in campo interculturale, in quanto affermano che è necessario conoscere perfettamente la lingua che viene parlata e la cultura del paese da cui provengono i partecipanti:

Il est possible d'avoir un dialogue entre deux personnes de différente nationalité, mais elles doivent parfaitement maîtriser la langue qu'ils utilisent et connaître la culture de cette langue pour éviter des incompréhensions.

[Remy, intervista 5]

La maggior parte sostiene che sono altri fattori a determinare l'efficacia del dialogo: la volontà di mettere in gioco le proprie opinioni, di scoprire il punto di vista altrui, di comunicare al fine di superare i pregiudizi. Dialogare non significa condividere le stesse tradizioni culturali o lo stesso codice linguistico, dialogare significa riuscire a comprendere gli altri indipendentemente dalla loro nazionalità e dalle differenze culturali che emergono nella comunicazione, e ciò può essere fatto anche attraverso il linguaggio non verbale:

J'en ai fait l'expérience pendant un séjour Erasmus que j'ai passé dans un autre pays européen : là, j'ai connu des personnes venant d'Afrique, d'Asie, d'Amérique et aussi d'autres parties de l'Union, mais nous n'avons jamais eu des difficultés à l'heure de communiquer, parce que chacun d'entre nous avait un grand désir de se mettre en discussion, de découvrir les autres, de poser des questions sans préjugés, de répondre de façon disponible et honnête et d'avoir une conversation entre égaux.

[Eva, intervista 7]

In my opinion, it greatly depends on the person's willingness to communicate and what kind of person they are.

[Kim, intervista 3]

Maybe is a little bit difficult because of the language but as I said, people can understand each other even without talking. Few days ago a friend of mine was crying feeling homesick. One of my Japanese tutor saw her and she didn't know what to say and not even what to do but at the same she felt bad and she tried to express it as she thought it was "right". So she didn't say anything trying not to be invasive but after that she texted me asking about her. She thought it was the right think to do and I think this is a wonderful form of dialogue. The point is reading into the other heart and mind.

[Elein, intervista 1]

Al fine di realizzare un dialogo efficace è necessario non partire prevenuti, non giudicare e non criticare prima di aver ascoltato ciò che gli altri pensano e per fare ciò sembra che la "sensibilità interculturale" sia un requisito fondamentale.

Il concetto di "sensibilità interculturale" è tuttavia risultato sconosciuto a diversi intervistati che hanno provato a darne una definizione. Alcuni sono partiti da un'analisi separata dei due termini, definendo la "sensibilità" come l'attitudine che un individuo ha nel percepire una certa condizione emotiva in una determinata situazione. Questa definizione, collegata al termine "interculturale", ha generato un'idea di "sensibilità interculturale" come atti-

tudine che viene assunta dall'individuo nel dialogare con qualcuno che mostra delle differenze culturali.

Altri invece possedevano già un'idea più concreta di cosa potesse essere la sensibilità interculturale e a cosa facesse riferimento e l'hanno così definita:

La sensibilité culturelle peut être définie comme la capacité d'un individu de se mettre en relation avec des cultures différentes de la propre, sans les considérer moins charmantes ou moins fondées.

[Eva, intervista 7]

I think intercultural sensibility deals with our own way of perceiving «the other».

[Isabel, intervista 2]

I think intercultural sensibility indicates the capability of understanding people who don't share your same culture and thus traditions, values, ideas...

[Elein, intervista 1]

La sensibilità interculturale viene considerata come un prerequisito del dialogo sia tra individui dello stesso paese, sia tra individui di diversa nazionalità "d'après tout, il s'agit aussi d'une sensibilité interpersonnelle"

[Eva, intervista 7].

■ 3.4. CONCLUSIONI SULLE INTERVISTE

Analizzando il materiale raccolto, posso affermare di non aver constatato una netta differenza di opinioni basata sulla diversa nazionalità degli intervistati, in merito ai temi discussi. In alcuni casi, vi sono pareri discordanti, ma sono legati al diverso modo di pensare dei singoli individui, indipendentemente dal paese di provenienza.

L'analisi delle interviste porta ad osservare anzitutto il bisogno di accettare e comprendere la diversità nella società attuale: imparare ad accogliere i diversi punti di vista e le diverse tradizioni culturali facilita la realizzazione di una comunicazione interculturale efficace.

Le differenze culturali che emergono in uno scambio comunicativo, vengono percepite dagli intervistati, come caratteristiche che danno forma alla "diversità": una credenza consolidata è che la diversità culturale, cioè le tradizioni e le abitudini di un gruppo, non possa variare in quanto legata alla nazionalità. L'influenza di quest'ultimo fattore, nella costruzione della diversità tra gli individui, assume un peso importante: quando si parla di diversità, si tende spesso a focalizzarsi sulla nazionalità dell'individuo con cui si sta intrattenendo uno scambio comunicativo, "etichettandolo" come membro di un gruppo che presenta determinate caratteristiche. Emerge così, in alcuni casi, una visione essenzialista delle differenze: si sostiene che vi siano determinate identità, valori e ruoli che preesistono alla comunicazione.

Tuttavia, la "diversità nazionale" non viene concepita come sinonimo di "diversità culturale", poiché, nonostante influenzi il processo di definizione della differenza culturale, non è considerata l'unico fattore determinante: secondo gli intervistati, le idee e le credenze di ogni individuo ricoprono un ruolo altrettanto importante nella definizione di questo concetto.

Il peso della differenza culturale emerge nel momento del contatto con la "diversità": solo allora ci si accorge che condividere lo stesso codice linguistico e le stesse tradizioni culturali rende più facile lo scambio comunicativo, ma non per questo risulta impossibile comunicare tra persone di diversa nazionalità. I fraintendimenti, scaturiscono molto spesso dalle diverse interpretazioni delle azioni e delle informazioni che nascono nella comunicazione: se tuttavia si è consapevoli del fatto che è possibile osservare uno stesso soggetto da punti di vista diversi, allora la comunicazione tra soggetti di nazionalità diversa viene ritenuta possibile.

Alla luce delle mie esperienze personali sia negli Stati Uniti, sia in Francia, e di quelle degli intervistati, posso affermare che per partecipare a una comunicazione interculturale efficace, occorre modificare il modo di parlare e di porsi, allo scopo di comprendersi reciprocamente, evitando di creare incomprensioni che possono poi degenerare in conflitti.

Secondo gli intervistati, i conflitti nascono proprio quando si riscontra un determinato tipo di diversità che non viene compresa, impedendo il proseguimento della comunicazione e generando stereotipi e pregiudizi.

Gestire un conflitto, indipendentemente dalla sua natura, non è semplice ma le proposte dagli intervistati convergono in quella che sembra essere l'unica soluzione: instaurare una comunicazione che permetta un confronto tra le parti. Se manca questo scambio di opinioni tra i partecipanti, i conflitti si dilungano e rischiano di impedire che la comunicazione prosegua.

Saper accogliere i diversi modi di pensare e di vivere porta a instaurare il dialogo. Sono state individuate dagli intervistati alcune caratteristiche che determinano la realizzazione di un dialogo efficace,

SECONDO GLI INTERVISTATI, I CONFLITTI NASCONO PROPRIO QUANDO SI RISCONTRA UN DETERMINATO TIPO DI DIVERSITÀ CHE NON VIENE COMPRESA, IMPEDENDO IL PROSEGUIMENTO DELLA COMUNICAZIONE E GENERANDO STEREOTIPI E PREGIUDIZI

tra cui la volontà di ascoltare e di comprendere, che permettono non solo di risolvere i conflitti ma anche di acquisire nuove prospettive. Alla luce di quanto è emerso, è possibile affermare che nel dare una definizione di “dialogo”, tutti gli intervistati sostengono che solo attraverso di esso è possibile eliminare le visioni etnocentriche che distinguono identità-Noi e identità-Loro, anche sul piano della nazionalità che non viene vista, generalmente, come un ostacolo nella costruzione del dialogo.

Nonostante l'incertezza nel definire il concetto di “sensibilità interculturale”, è stato appurato che si tratta di un elemento indispensabile al fine di costruire un dialogo efficace poiché viene concepito da tutti come la capacità di un individuo di mettersi in relazione con altri individui che non condividono gli stessi valori e le stesse tradizioni; inoltre permette all'individuo di adattarsi ai diversi contesti interculturali. Per fare ciò, è necessario non solo aver acquisito delle competenze comunicative interculturali, ma anche, come sostengono gli intervistati, saper ascoltare gli altri, cercare di capire le loro idee, evitare di pensare che il proprio punto di vista sia l'unico plausibile. L'acquisizione di “sensibilità interculturale” sia nel processo comunicativo, sia nel processo di adattamento interculturale è di fondamentale importanza poiché permette all'individuo di allargare la mente a nuove prospettive, di concepire le differenze culturali come un qualcosa che si costruisce nella comunicazione, evitando di generare stereotipi e pregiudizi; inoltre, permette di gestire al meglio i momenti di stress generati dallo “shock

interculturale” iniziale a cui un individuo deve far fronte durante il processo di adattamento interculturale.

In conclusione di questa tesi, è possibile affermare che nonostante le differenze vengano generalmente percepite come preesistenti alla comunicazione (siano esse legate alla nazionalità o ad altri fattori), agevolando così il processo di formazione di stereotipi e pregiudizi o di fraintendimenti linguistici, tutti gli intervistati sono d'accordo sul fatto che al fine di realizzare una comunicazione interculturale efficace è necessario che vi sia una volontà da parte dei partecipanti di condividere la propria opinione con gli altri e di ascoltare, cercando di comprendere, i diversi punti di vista che emergono nello scambio.

Sulla base delle mie esperienze personali e di quelle di alcuni intervistati che hanno avuto la possibilità di soggiornare all'estero per un periodo prolungato, posso affermare che la volontà di aprirsi agli altri agevola la comprensione tra le parti e fa sì che l'individuo si senta accolto e considerato allo stesso livello di chi, invece, condivide le stesse idee e tradizioni culturali. Saper sostenere un dialogo efficace tra diverse nazionalità facilita il processo di adattamento dell'individuo in un diverso contesto interculturale poiché, essendo egli in grado di ascoltare, capire e condividere le diverse opinioni, è in grado di considerare le differenze culturali non come un preconcetto ma come qualcosa che si costruisce nello scambio, eliminando la possibilità di creare stereotipi e pregiudizi che impediscono uno sviluppo adeguato dello scambio comunicativo.

Conclusioni

Con questa tesi di laurea, ho cercato di analizzare il processo che porta alla realizzazione della comunicazione interculturale, sia da un punto di vista teorico, sia da un punto di vista empirico, attraverso l'analisi di una serie di interviste da me realizzate.

Ho anzitutto analizzato il contesto nel quale si sviluppa la comunicazione interculturale e i concetti fondamentali che contribuiscono alla realizzazione di una comunicazione interculturale efficace: comunicazione, cultura, identità e valori. Ho inoltre analizzato le diverse concezioni delle differenze culturali (essenzialismo, multiculturalismo e intercultura) che possono far nascere fraintendimenti, stereotipi e pregiudizi, impedendo lo sviluppo della comunicazione e aumentando le possibilità di conflitti. Ho anche analizzato il concetto di dialogo, inteso sia come soluzione plausibile dei conflitti o dei fraintendimenti che nascono in una comunicazione interculturale, sia come strumento principale che permette agli individui di adattarsi nei nuovi contesti interculturali: questo tipo di adattamento è il risultato finale di una comunicazione interculturale efficace.

Il processo di realizzazione di una comunicazione interculturale efficace è piuttosto articolato e complesso e richiede sia l'acquisizione di competenze comunicative interculturali specifiche (ICC) che permettono lo

sviluppo della comunicazione anche tra individui di diversa nazionalità, sia l'acquisizione di competenze specifiche che vanno oltre quelle comunicative, come la volontà degli individui di prendere parte alla comunicazione, ascoltando gli altri ed evitando di pensare che la propria idea sia l'unica plausibile, al fine di costruire non solo una comunicazione interculturale efficace, ma anche di riuscire ad adattarsi nei nuovi ambiti interculturali.

La ricerca svolta attraverso le interviste realizzate durante il tirocinio a Marsiglia, ha portato ad osservare che i concetti espressi a livello teorico nella prima parte dell'elaborato, si concretizzano nel momento in cui un individuo si ritrova a dover sostenere una comunicazione interculturale: se le differenze culturali vengono concepite come preconcetti, nascono delle visioni essentialiste che portano alla creazione di stereotipi e pregiudizi, bloccando la comunicazione; se, invece, le differenze vengono concepite come qualcosa che nasce e si sviluppa nella comunicazione, può nascere un dialogo efficace anche tra individui di diversa nazionalità, agevolando il loro adattamento in un nuovo contesto interculturale.

Dalle mie esperienze personali e dai risultati emersi dalle interviste, è possibile affermare che il dialogo si presenta come unica soluzione ade-

guata ad eliminare le visioni etnocentriche che distinguono identità-Noi e identità-Loro, permettendo la costruzione di uno scambio comunicativo nel quale la diversa nazionalità dei partecipanti non viene concepita come un ostacolo.

L'importanza di un approccio positivo e privo di pregiudizi nei confronti di chi presenta tradizioni culturali diverse facilita sia il dialogo, sia l'adattamento interculturale dell'individuo, permettendogli di superare quella fase di stress iniziale dovuta allo "shock culturale" che, a sua volta, impedisce la realizzazione di una comunicazione interculturale efficace.

I dati emersi dalle interviste hanno rilevato uno stretto legame tra i concetti teorici esposti nella prima parte dell'elaborato e la loro applicazione empirica. Affinché una comunicazione interculturale si realizzi in modo efficace, è necessario che gli individui acquisiscano determinate competenze interculturali che gli permettano di concepire le differenze culturali non come una minaccia allo sviluppo della comunicazione, ma come una risorsa dalla quale scaturisce un'apertura mentale tale che facilita il dialogo con gli altri e agevola l'adattamento interculturale che diventa il fine ultimo di una comunicazione interculturale efficace.

AFFINCHÉ UNA COMUNICAZIONE INTERCULTURALE SI REALIZZI IN MODO EFFICACE, È NECESSARIO CHE GLI INDIVIDUI ACQUISISCAO DETERMINATE COMPETENZE INTERCULTURALI CHE GLI PERMETTANO DI CONCEPIRE LE DIFFERENZE CULTURALI COME RISORSA.

LA PERCEZIONE DELLA DIVERSITÀ NELLA SOCIETÀ GLOBALE

ANNA BORTOLOTTO

BIBLIOGRAFIA

- Baraldi, Claudio. 2013. *La comunicazione nella società globale*. Roma: Carocci.
- Baraldi, Claudio. 2015. *Intercultural communication systems and discourses of cultural identity*. De Gruyter Mouton.
- Block, David. 2013. The structure and agency dilemma in identity and intercultural communication research. *Language and Intercultural Communication* 13(2). 126-147.
- Colombo, Enzo. 2011. *Le società multiculturali*, Roma: Carocci.
- Guirdham, Maureen. 2005. *Communicating across cultures at work*. London: MacMillan. (capp. 1, 2, 5, 6, 8)
- Holliday, Adrian. 2011. *Intercultural communication and ideology*. Thousand Oaks & London: Sage.
- Holliday, Adrian. 2013. *Understanding intercultural communication. Negotiating a grammar of culture*. London & New York: Routledge.
- Kim, Young Yun. 2008. Intercultural personhood: Globalization and a way of being. *International Journal of Intercultural Communication* 32. 359-368.
- Kotthoff, Helga & Spencer-Oatey, Helen. 2007. *Handbook of Intercultural Communication*. Berlin: Mouton de Guyter (capitoli 2, 4, 5, 6, 7, 18, 19, 20, 21)
- Lyttle, Allyn. D., Barker, Gina. G., & Terri Lynn Cornwell. 2011. Adept through adaptation: Third culture individuals' interpersonal sensitivity. *International Journal of Intercultural Relations* 35(5). 686-694.
- Nair-Venugopal, Shanta. 2009. Interculturalities: reframing identities in intercultural communication. *Language and Intercultural Communication* 9(2). 76-90.
- Nederveen Pieterse, Jan. 2005. *Mélange globale*. Roma: Carocci.
- O'Byrne, Darren & Alexander Hensby. 2011. *Theorizing global studies*. Houndsmill: Palgrave.
- Piller, Ingrid. 2007. Linguistics and Intercultural Communication. *Language and Linguistic Compass* 1(3). 208-226.
- Spencer-Oatey, Helen & Peter Franklin. 2009. *Intercultural interaction. A multidisciplinary approach to intercultural communication*. Houndsmill: Palgrave.
- Ting-Toomey, Stella. 1999. *Communication Across Cultures*. New York: The Guilford Press.
- Zhu Hua. 2014. *Exploring intercultural communication. Language in action*. London & New York: Routledge.



*“Chi è chiuso nella gabbia di una sola cultura, la propria,
è in guerra col mondo e non lo sa” - Robert Hanvey*



Fondazione Intercultura onlus

Fondazione Intercultura onlus
Via Gracco del Secco, 100
53034 Colle di Val d'Elsa (Siena)
Tel. 0577 900001

www.fondazioneintercultura.org



Intercultura

Incontri che cambiano il mondo. Dal 1955

Intercultura onlus

Associazione riconosciuta con DPR 578 del 23.7.1985
Iscritta all'Albo del Volontariato della Regione Lazio
Partner di Afs Intercultural Programs e di EFIL
(European Federation for Intercultural Learning)
Certificazione di qualità UNI EN ISO 9001:2008
rilasciata da DNV

Centro di Formazione Interculturale, Direzione dei Programmi, Amministrativa e delle Risorse Umane

Via Gracco del Secco, 100
53034 Colle di Val d'Elsa (Siena)
Tel. 0577 900001

Relazioni istituzionali, Scuola e Sponsorizzazioni

Via XX Settembre, 40
00187 Roma
Tel. 06 48882411

Comunicazione e Sviluppo

Corso Magenta, 56
20123 Milano
Tel. 02 48513586

Per informazioni:
www.intercultura.it
segreteria@intercultura.it