



Università  
Ca' Foscari  
Venezia

**M.E.A.L.**

---

MIGLIORARE L'EFFICIENZA NELL'APPRENDIMENTO LINGUISTICO

## **VIDEOLEZIONE 7.**

### **La dimensione culturale ed interculturale**

Paolo E. Balboni, Fabio Caon, Graziano Serragiotto

#### **INDICE**

##### **1. Schema della lezione**

##### **2. Materiali per l'approfondimento**

2.1. *Problemi legati alla lingua*

2.2. *Problemi comunicativi dovuti ai linguaggi non verbali*

2.3. *Problemi comunicativi legati ai valori culturali di fondo*

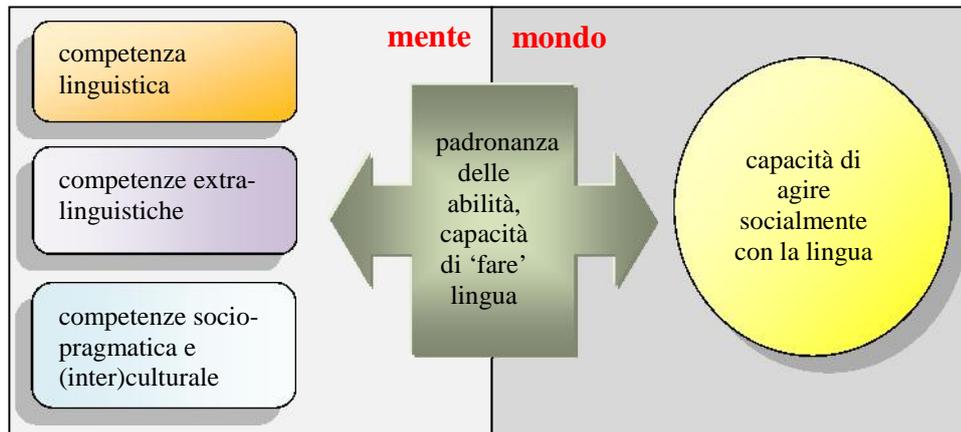
2.4. *Lo sviluppo delle abilità relazionali tra parlanti di culture diverse*

2.5. *Una griglia di osservazione e di raccolta di appunti e materiali sulla competenza comunicativa interculturale*

##### **3. Autovalutazione**

## 1. Schema della lezione

Non si insegna solo una lingua, ma anche una cultura – senza la quale la lingua è solo un codice privo di significato sociale. Questa lezione affronta la terza casella delle sotto-competenze mentali che concorrono a formare la 'competenza comunicativa' che abbiamo visto nella prima lezione:



Fabio Caon, che dirige il Laboratorio di Comunicazione Interculturale e Didattica afferente al Centro che ha curato questo videocorso, spiega che *cultura* e *civiltà* sono due concetti diversi, anche se spesso vengono usati come sinonimi:

- **cultura è la way of life**, il modo di vivere – cibo, vestiario, guida a destra o sinistra, e così via: bisogna conoscere la *way of life* per poter comunicare; fondamentale è usare categorie per classificare le proprie osservazioni: ad esempio, "luoghi pubblici": come funziona un ristorante? In America c'è il cartello *Wait to be seated* anche in ristoranti di scarso valore, e non ci si può andare a sedere da soli anche se è vuoto; oppure in una categoria come "trasporti pubblici" possiamo domandarci come funziona una stazione, e possiamo capire solo se conosciamo la cultura quotidiana che la frase "prendiamo un taxi" è da ricchi in Italia ma è quotidiana a NYC o Barcellona o in altre città;
- **civiltà è invece la way of thinking**, i valori che ci fanno sentire parte di un popolo, per i quali si è disposti a combattere, e che ci fanno definire 'incivili' coloro che non li condividono: è interessante conoscerla perché ci mette in crisi e ci permette di definire chi siamo e chi vogliamo essere.

L'uso della lingua in un contesto interculturale pone problemi di comunicazione notevoli – non tanto per la lingua, in quanto questi problemi rimangono forti anche se uno ha un livello C2 di padronanza dell'inglese o del cinese o del tedesco – perché la nostra mentalità rimane italiana, qualunque lingua parliamo, e i nostri gesti rimangono italiani, come lo è la distanza interpersonale, il concetto di rispetto, di gerarchia, ecc.

Nel sito [www.unive.it/labcom](http://www.unive.it/labcom) c'è un **modello di osservazione**, una griglia scaricabile in word per crearsi un proprio manuale: partendo proprio dal modello di competenza comunicativa indicato sopra, fornisce un indice per cercarsi da sé il proprio manuale di comunicazione interculturale, sulla base delle proprie esperienze di vita. La griglia è riportata anche tra i materiali di approfondimento di questa lezione.

Come si apprende a comunicare in ambienti interculturali? Esistono video, libri, tra cui uno di Balboni e Caon, *La comunicazione interculturale*, edito da Marsilio nel 2014. Ma sono fondamentali i film, le pubblicità, gli audiovisivi che riportano la vita autentica: basta azzerare l'audio e le caratteristiche dei gesti e la distanza interzonale appropriata a una cultura emergono senza problemi.

## Migliorare l'Efficienza nell'Apprendimento Linguistico

---

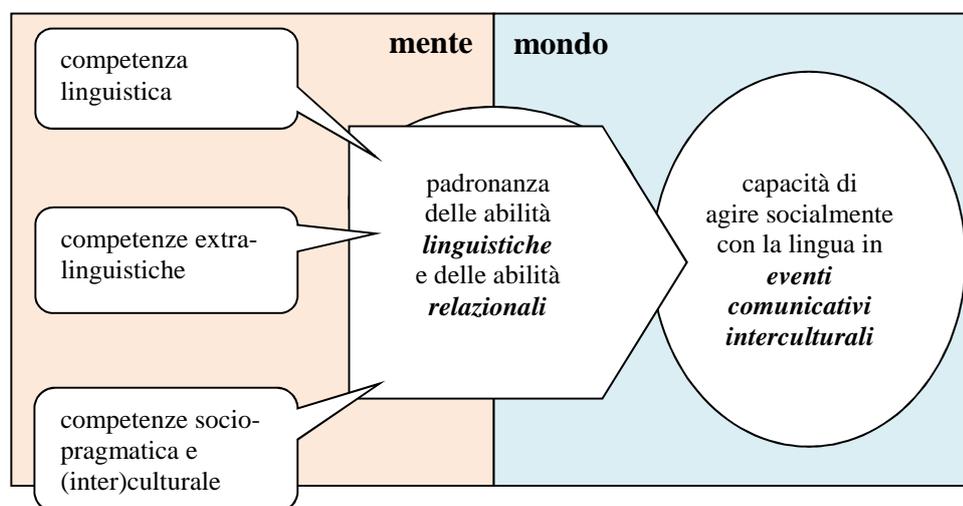
E' possibile valutare la propria competenza nella comunicazione interculturale? Secondo Graziano Serragiotto, esperto di valutazione linguistica, l'insegnante non può valutare la competenza interculturale, perché si tratta innanzitutto di un atteggiamento dello studente verso la lingua/cultura. Invece, lo studente può auto-valutare (o meglio riflettere su) la propria competenza interculturale usando strumenti ad hoc, come il modello di osservazione sopra proposto.

## 2. Materiali per l'approfondimento

Paolo Balboni

Riprendiamo il modello di competenza comunicativa visto sopra e integriamolo con quanto serve per poter comunicare tra persone di cultura diversa, riducendo al minimo (riteniamo impossibile farli sparire totalmente) i rischi di incomprensioni che derivano dalla differenza culturale e dagli stereotipi (utili per catalogare il mondo, ma vere prigioni percettive e cognitive se ci si dimentica che sono stereotipi!).

Nella 'mente' le tre competenze rimangono le stesse, e vedremo sotto quali rischi si annidino in ogni casella; lo stesso riguarda la parte 'mondo', dove precisiamo che si tratta di *eventi* – cena, trattativa, seduta medica o psicoterapeutica, lezione, lavoro di gruppo, serata romantica ecc. – ciascuno governato da ferree regole sociali. La maggiore integrazione va tuttavia collocata nella casella che segna il raccordo tra le competenze mentali e ciò che agiamo nel mondo.



Questi elementi dello schema hanno uno scopo *descrittivo* e che può tradursi in una manuale fai-da-te in cui, usando come indice la griglia che riprendiamo in appendice dal sito LabCom e riportata qui di seguito si registrano via via i punti critici che si scoprono viaggiando, interagendo con altre culture, guardando film, leggendo saggi e libri, esplorando la miriade di siti (spesso inaffidabili, aneddotici) sulla comunicazione interculturale; tra mente e mondo troviamo il ponte costituito dalle abilità relazionali che vanno sviluppate modificando la propria *forma mentis*, sia quella culturale sia, spesso, quella personale in ordine sia alla reazione emozionale a azioni o cose o parole di altre culture che riteniamo spiacevoli, spesso anche ributtanti, sia alla reazione sociale a quelle che percepiamo come offese, mancanze di attenzione, e così via.

### 2.1. Problemi legati alla lingua

La lingua è la minore fonte di incidenti interculturali.

Sul piano del "suono", cioè del tono e del volume della voce, ci sono culture sommesse, come quelle asiatiche e nordeuropee, e culture rumorose, come quelle balcaniche e latine – ma il fastidio reciproco è minimo; quanto alla 'grammatica', i principali problemi riguardano culture come quella araba che ha difficoltà ad esprimere il futuro (che è sempre *Inshallah*, nelle mani di Dio), o come quelle nomadi che spesso concepiscono il passato in maniera indistinta e con scarsa profondità, il che genera problemi di fronte all'articolazione del passato in una lingua neolatina.

## Migliorare l'Efficienza nell'Apprendimento Linguistico

---

La vera differenza linguistica si trova sul piano testuale: gli anglosassoni costruiscono una sequenza di frasi elementari (soggetto, verbo, oggetto, pochi complementi e poi punto; le subordinate sono pochissime) e vanno *straight to the point*, per cui noi latini li consideriamo duri, diretti; ovviamente, di fronte alle complesse strutture subordinate dei latini, gli anglosassoni hanno la sensazione che ci sia troppo fumo e un dubbio arrostito... Gli arabi e gli asiatici tendono a costruire testi a spirale, prendendo il tema alla lontana e procedendo per avvicinamenti progressivi al focus: latini e anglosassoni concordano nello spazientirsi, nel perdere attenzione, offendendo l'orientale – il quale a sua volta considera maleducato e arrogante l'andare diretti al punto (cosa che nella loro percezione accomuna europei e americani).

Ci sono problemi sociolinguistici, legati soprattutto al registro formale/informale: come si da del tu in una lingua come l'inglese dove il 'tu' non si usa? Quando si passa dal lei al tu nelle varie culture? Chi può proporre il passaggio?

Anche alcune forme sintattiche sono a rischio: un'interrogativa *sì/no* può essere rischiosa in culture molto rispettose dell'ospite straniero, per cui la risposta *sì* è obbligata (la domanda va quindi posta in forma aperta: 'quale...?', 'quanto...?' ecc.); una forma negativa diretta è comune in molte culture (che risultano sgradevoli e offensive per le altre) ed è vietata nelle culture in cui si preferisce *sì..., ma...*, per cui prima si evidenzia quel che unisce e solo dopo ciò che divide, o in cui un *no* va attutito, ad esempio con un *I'm afraid this cannot be done, I'm sorry*.

### 2.2. Problemi comunicativi dovuti a linguaggi non verbali

Il rischio legato all'uso di questi linguaggi in contesti interculturali è certamente superiore a quello dei linguaggi verbali: *siamo prima visti e poi ascoltati*. Quindi i gesti, le espressioni, la distanza interpersonale, il vestiario, gli status symbol, gli oggetti che si regalano ecc., che sono visti, orientano poi la disponibilità all'ascolto e la qualità dell'ascolto. A ciò si aggiunge il problema cardine: siamo sostanzialmente inconsapevoli dell'uso comunicativo che facciamo del nostro corpo.

Vediamo alcuni esempi relativi al linguaggio del corpo:

- **sorriso**: spesso si ascolta sorridendo, per comunicare un generico accordo o almeno attestare la comprensione di quanto viene detto; in altre culture, per non offendere con un diniego, un orientale imbarazzato può limitarsi a sorridere e mantenere il silenzio, in quanto non vige la nostra equazione "silenzio = assenso" ("chi tace acconsente");
- **occhi**: in Occidente guardare l'interlocutore negli occhi è in genere ritenuto un segno di franchezza, ma in molte culture, ad esempio in estremo Oriente o nei paesi arabi, il fissare un uomo dritto negli occhi può comunicare una sfida, mentre se si fissa una donna si comunica una proposta erotica;
- **espressioni del viso**: esprimere emozioni, sensazioni, giudizi, pensieri con la mimica facciale è una cosa "ovvia" in Italia o in Spagna, ma in Oriente esse sono poco gradite, tanto che si educano i bambini fin da piccoli ad una certa imperscrutabilità, alla riservatezza riguardo i propri sentimenti;
- **braccia e mani**: i gesti della mano spesso sottolineano o sostituiscono le parole, ma essi hanno diversi significati a seconda della cultura, esattamente come il lessico cambia da lingua a lingua;
- **rumori e umori** corporei sono altrettanto delicati: soffiarsi il naso e starnutire, sputare, ruttare, petare sono ammessi in certe culture, vietati in altre.

La **prossemica**, cioè la vicinanza e il contatto tra i corpi, costituisce un altro punto critico. Tutti gli animali vivono in una sorta di bolla virtuale che rappresenta la loro intimità e che ha il raggio della distanza di sicurezza, che negli uomini è di circa 60 cm., cioè la distanza del braccio teso. Questa bolla è un dato di *natura*, mentre la sua dimensione e il suo valore di intimità sono dati di *cultura* e quindi variano: l'infrazione alle regole prossemiche può essere vissuta come aggressione e compromettere la comunicazione.

Infine ci sono problemi di comunicazione oggettuale, ad esempio i vestiti (si pensi al velo femminile islamico), i regali, il cibo, in particolare l'alcol.

### 2.3. Problemi comunicativi legati ai valori culturali di fondo

Non ci addentreremo in questo tema perché è l'aspetto meno specifico della comunicazione, anche se questa avviene sempre in un contesto caratterizzato da valori culturali; tuttavia possono esserci ricadute comunicative, interazionali, relazionali legate a valori come:

- **tempo**: la cultura italiana, soprattutto al nord, ha un senso rigido del tempo per cui il ritardo è inaccettabile; ma molte culture non danno lo stesso valore alla puntualità;
- **spazio**: molte culture considerano lo spazio d'uso aperto (un parco, un bosco, ma anche un cortile o un corridoio o un bagno) come una cosa di nessuno, in cui si può buttare di tutto, mentre altre culture, tra cui sempre più italiani, considerano lo spazio comune come spazio di tutti, quindi da rispettare;
- **gerarchia e status**: è un valore ovvio nella sua importanza – ma è rischioso se pensiamo quanta cura si deve applicare alla lingua per dimostrare il rispetto e non ledere lo status;
- **onestà, fair play**: nella percezione degli italiani, il ragazzino che prende una merendina incustodita è un ladro, in altre culture l'episodio dimostra che l'italiano che non sa badare alle proprie cose e che quindi, abbandonandole, le rende disponibili a chi voglia prenderle; di converso, è l'italiano che copia che viene spesso ritenuto immorale, disonesto: copiare, ingannare l'insegnante, è semplicemente inimmaginabile in alcune culture.

Questi sono solo cenni, come è naturale; per approfondimenti rimandiamo al volume citato nella sintesi della lezione, dove si trattano anche valori come la famiglia, il gruppo, il rispetto degli orientamenti religiosi, politici, sessuali e così via.

### 2.4. Lo sviluppo delle abilità relazionali tra parlanti di culture diverse

La competenza comunicativa interculturale deve anche sviluppare delle abilità relazionali, affinché ogni persona sia in grado di relativizzare il proprio punto di vista e di usare con consapevolezza le risorse conoscitive con cui viene in contatto. Infatti è sempre sottostante il rischio di compiere delle generalizzazioni delle esperienze e di costruirsi delle griglie interpretative della realtà che poi diventino "gabbie" pregiudiziali.

L'incontro con l'altro infatti è sempre e prima di tutto l'incontro con una persona, quindi è un incontro unico ed irripetibile: avere delle categorie di riferimento per osservare la realtà e delle esperienze aiutano molto la consapevolezza ma perché vi sia davvero competenza comunicativa interculturale occorre che vi siano delle abilità relazionali che permettano sempre la dinamicità e lascino lo spazio alla "sorpresa". Alcune delle abilità fondamentali sono:

- **la sospensione del giudizio** è il cardine di tutto: di fronte a un comportamento comunicativo incomprensibile, offensivo, irritante, è utile sospendere il giudizio e darsi il tempo per comprendere possibili ragioni di comportamenti che non comprendiamo o che ci colpiscono emotivamente.
- **il ricorso al feedback**, soprattutto di fronte a atti comunicativi che non si comprendono o non rientrano nelle norme di buona educazione: "Scusa, ma questo tuo tono nella mia cultura è considerato molto duro, quasi un'offesa: è questo il tuo stato d'animo o sono io eh interpreto male?";
- **l'ascolto attivo** è un'altra abilità da sviluppare: si tratta di ascoltare evitando di applicare in tempo reale dicotomie come giusto/sbagliato, normale/strambo, remissivo/aggressivo, e così via.

Le tre abilità che abbiamo citato sopra sono di natura razionale, sono volontarie. Ci sono poi delle 'abilità' – in realtà degli 'atteggiamenti' – di natura più ampia, che riguardano la sfera emozionale:

## Migliorare l'Efficienza nell'Apprendimento Linguistico

---

- **l'empatia**, cioè la capacità di mettersi nei panni dell'interlocutore per intuire quello che sente e ciò che pensa di quello che stiamo facendo o dicendo noi;
- **il decentramento** dai propri ruoli sociali, dai propri comportamenti abituali, dal proprio modo di immaginarsi;
- **l'exotopia** è la frontiera estrema dei due atteggiamenti visti sopra: significa vedersi con occhi esterni, con quelli dell'interlocutore.

## 2.5. Una griglia di osservazione e di raccolta di appunti e materiali sulla competenza comunicativa interculturale

Paolo E. Balboni

Laboratorio di Comunicazione Interculturale e Didattica – LabCom

Università Ca' Foscari, Venezia

Questa griglia è di fatto l'indice di un mio manuale (*La comunicazione interculturale*, Marsilio, Venezia, 2007), ma serve per crearsi un proprio manuale, da integrare per tutta la vita attraverso l'osservazione di eventi comunicativi autentici (all'estero, in viaggi, con stranieri in Italia, ecc.), di eventi registrati (video, film, documentari, articoli di giornale ecc.), di aneddoti riportati da conoscenti o recuperati on line.

Materiali di riferimento sono nel sito [http://www.unive.it/nqcontent.cfm?a\\_id=83419](http://www.unive.it/nqcontent.cfm?a_id=83419) ; una versione in inglese del modello è in <http://lear.unive.it/handle/10278/2299>

### 1. Problemi di comunicazione dovuti a valori culturali

- 1.1 *Problemi comunicativi legati al concetto di tempo*
- 1.2 *Problemi comunicativi legati al concetto spazio*
- 1.3 *Problemi comunicativi legati alla gerarchia, al rispetto, allo status*
- 1.4 *Problemi comunicativi legati al concetto di famiglia*
- 1.5 *Problemi comunicativi legati al concetto di onestà, lealtà, fair play*
- 1.6 *Problemi comunicativi legati al mondo metaforico*
- 1.7 *Problemi comunicativi legati al concetto di pubblico e privato*
- 1.8 *Problemi comunicativi legati ad altri modelli culturali*

### 2. Gli strumenti della comunicazione non verbale

- 2.1 *La "cinesica": comunicare con il corpo*
  - *la testa, il viso*
  - *le braccia, le gambe*
  - *gli inchini*
  - *odori e rumori del corpo*
- 2.2 *La "prossemica": la distanza tra corpi come forma di comunicazione*
- 2.3 *L' "oggettemica": comunicare con oggetti e status symbol*
  - *i vestiti, l'abbigliamento, le uniformi*
  - *gli status symbols*
  - *il denaro*
  - *il cibo, le bevande*

### 3. Problemi interculturali legati alla lingua

- 3.1 *Problemi di comunicazione legati a suono della lingua*
- 3.2 *Problemi di comunicazione legati alla scelta delle parole e degli argomenti*
- 3.3 *Problemi di comunicazione legati ad alcuni aspetti grammaticali*
- 3.4 *Problemi comunicativi legati alla struttura del testo*
- 3.5 *Problemi comunicativi di natura sociolinguistica*
- 3.6 *Problemi pragmatici di comunicazione: le mosse comunicative*

### 4. Gli eventi comunicativi

- 4.1 *Dialogo e telefonata*
  - 4.2 *Riunione formale, lavoro di gruppo*
  - 4.3 *Il cocktail party, il pranzo, la cena, il barbecue*
  - 4.4 *Il monologo pubblico: conferenza, presentazione dei risultati di un gruppo*
  - 4.5 *La festa, il relax, il gioco*
  - 4.6 *Il corteggiamento*
- Altri generi, da aggiungere a seconda dei propri interessi*

## 3. Autovalutazione

### 1. Leggi le definizioni e scrivi accanto il concetto a cui si riferiscono.

..... il modo di vivere – cibo, vestiario, guida a destra o sinistra, e così via: bisogna conoscerla per poter comunicare

..... i valori che fanno sentire parte di un popolo, valori per i quali si è disposti a combattere

### 2. Scegli la continuazione della frase che la rende "vera".

La Competenza Comunicativa Interculturale...

- a. Non si può costruire sui libri, ognuno se la deve per forza fare con la vita e con l'esperienza perché ogni incontro è unico ed irripetibile;
- b. Necessita di una non assolutizzazione delle conoscenze e delle informazioni acquisite, prevede una continua messa in discussione delle idee che ci si è fatti sulla base delle esperienze maturate o dei documenti (libri, film...) letti o visti .

## Soluzioni

### 1. Leggi le definizioni e scrivi accanto il concetto a cui si riferiscono.

<i>CULTURA</i>	il modo di vivere – cibo, vestiario, guida a destra o sinistra, e così via: bisogna conoscerla per poter comunicare
----------------	---

<i>CIVILTÀ</i>	i valori che fanno sentire parte di un popolo, valori per i quali si è disposti a combattere
----------------	--

### 2. Scegli la continuazione della frase che la rende "vera".

La Competenza Comunicativa Interculturale... necessita di una non assolutizzazione delle conoscenze e delle informazioni acquisite, prevede una continua messa in discussione delle idee che ci si è fatti sulla base delle esperienze maturate o dei documenti (libri, film...) letti o visti .