

BASI TEORICHE DELLA COMUNICAZIONE INTERCULTURALE

Che cos'è la CULTURA?

1. «È un insieme di abitudini, tradizioni, valori, trasmessi di generazione in generazione» (L.L. Cavalli-Sforza)
2. «È il sistema di conoscenze, credenze, arte, morale, leggi, risultato della vita sociale» (E.B. Tylor)
3. «Un sistema sociale di modelli di vita visibili e invisibili che si è plasmato nella storia» (C. Klukhohn)
4. «Il comportamento di persone che si evolve secondo modelli comuni e prodotti che ne derivano» (A. Kłoskowska)

Culture «fredde» e culture «calde»

FREDDE	CALDE
Chiuse alla novità e ostili al cambiamento	Aperte alle novità e tolleranti verso il cambiamento
Peso della tradizione e legame con la natura	La tradizione non è molto importante
Mantenimento dello status quo	Processo di modernizzazione, creatività e razionalismo
Prevale l'uguaglianza, assenza di gerarchia	Gerarchia sociale

Culture «fredde» e culture «calde»

FREDDE	CALDE
Orientate alla pianificazione e all'efficienza	Orientate alle relazioni interpersonali: i buoni rapporti umani sono più importanti della pianificazione
Individualismo, tempo per se stessi	Sentimento di appartenenza alla comunità
Il tempo ha valore in sè	Il tempo è elastico
Ospitalità occasionale (richiede preparazione)	Ospitalità spontanea e scontata in ogni occasione

Culture «fredde» e culture «calde»

Stati Uniti

Canada

Australia

Israele

Europa del Nord

Argentina

Medio Oriente

Asia

Paesi del Mediterraneo

Africa

America Latina

Culture «maschili» e culture «femminili»

MASCHILI	FEMMINILI
L'uomo deve governare, mentre la donna deve crescere i figli	Anche l'uomo si occupa dei figli, e non deve necessariamente governare. Importanza dei diritti delle donne
I ruoli che emergono dal sesso sono chiaramente definiti: gli uomini devono comportarsi da maschi, le donne da femmine	Parità tra uomo e donna, i ruoli sono fluidi e non nettamente divisi
I soldi e i beni materiali sono importanti	I soldi e il lavoro sono necessari solo con lo scopo di vivere dignitosamente
Chi raggiunge il successo è apprezzato e lodato	Gli insuccessi sono tollerati ed accettati

Culture «maschili» e culture «femminili»

MASCHILI	FEMMINILI
Ambizione all'indipendenza	Dipendenza reciproca
Apprezzate le dimostrazioni di forza e virilità	Empatia per le persone in difficoltà e disagio
Apprezzamento di ideali di grandezza e velocità	Apprezzamento di ciò che è piccolo e lento
Non si tollera l'allontanamento dalle norme sociali (es. orientamento sessuale, religioso...: non sono considerate sfera privata)	Tollerato l'allontanamento dalle norme sociali (es. orientamento sessuale, religioso...: considerati aspetti della sfera privata)

Culture «maschili» e culture «femminili»

Stati Uniti

Giappone

Cina

Paesi Scandinavi

Israele

Australia

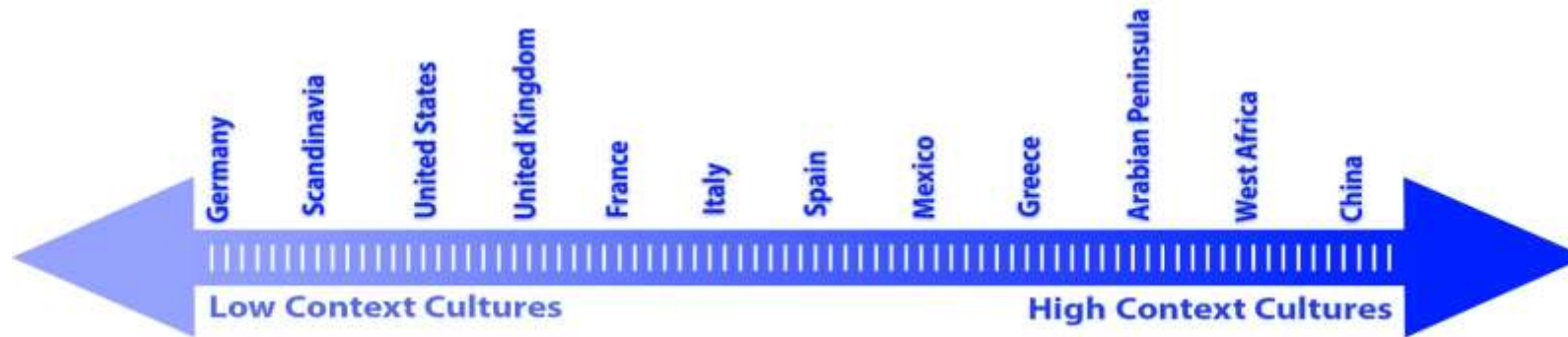
Culture a «alto contesto» – «basso contesto»

ALTO CONTESTO	BASSO CONTESTO
L'informazione è contenuta piuttosto nel contesto, non nel contenuto	Il messaggio è formulato in modo chiaro, le parole contengono per intero il significato che il mittente vuole trasmettere
Informazione accennata	Precisione dell'informazione
Il contesto modella chi sono gli interlocutori (gerarchia sociale, status)	L'importanza del messaggio supera i ruoli sociali
Gesti abbondanti e articolati, trasmettono molto più del semplice messaggio del parlante	Gesti appena accennati, sono aggiuntivi rispetto al messaggio

Culture a «alto contesto» – «basso contesto»

ALTO CONTESTO	BASSO CONTESTO
E' responsabilità del ricevente interpretare correttamente il messaggio	E' responsabilità del mittente esprimere il messaggio in modo chiaro e inequivocabile
Comunicazione in modo cortese, ma a volte indiretto e implicito	Comunicazione in modo diretto (può sembrare scortese)
L'obiettivo è mantenere la faccia (buone relazioni interpersonali)	L'obiettivo è far arrivare il messaggio

Culture a «alto contesto» – «basso contesto»



SCOPRIAMO LE RADICI NASCOSTE DELLE DIFFERENZE TRA CULTURE

- Quali sono i principi che guidano il comportamento di una popolazione?
- Come le diverse culture percepiscono il mondo?



I tratti distintivi tra culture analizzati nella lezione precedente riflettono principi e valori di fondo

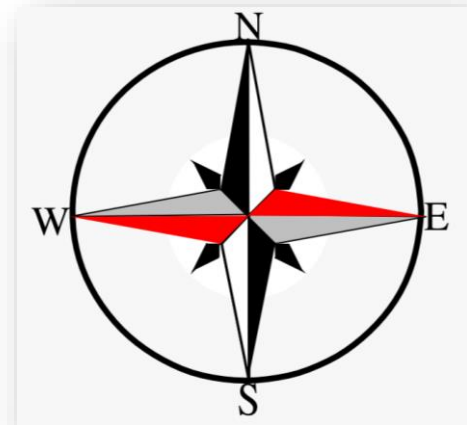
Sono questi principi invisibili a guidare le scelte, i comportamenti e le azioni visibili delle persone appartenenti a quella data cultura

Attenzione!

Nel corso di questa lezione faremo riferimento a tendenze tipiche e ricorrenti, ma non per questo da intendere in modo assoluto e valide per tutti gli esponenti di una data cultura

Parleremo di principi di fondo, ma che non sono gli unici a guidare il comportamento di una popolazione: si tratta di tendenze prevalenti, ma non esclusive

Attenzione!



Useremo i termini «culture occidentali e «culture orientali»: il significato di ciò che è «Occidente» e ciò che è «Oriente» è relativo (es. per gli americani anche l'Europa si trova a Oriente, e per gli asiatici l'America si trova a Oriente e l'India a Occidente)

L'obiettivo non è di assumere una prospettiva occidentalista ed eurocentrica, ma di facilitare la comprensione semplificando al nostro punto di vista

Determinismo vs ordine superiore

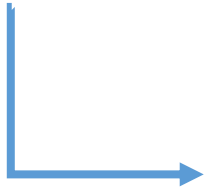
- Le culture «occidentali» interpretano la vita e il mondo come un susseguirsi di eventi legati da causa ed effetto

└─▶ possiamo determinare il futuro in base ai nostri comportamenti e alle nostre scelte quotidiane

Siamo noi ad avere il controllo della situazione e a determinarne gli sviluppi

Determinismo vs ordine superiore

- Le culture «orientali» interpretano la vita e il mondo come un sistema che determina il destino dell'uomo



la nostra condizione e i nostri comportamenti sono interpretati come conseguenze della situazione in cui ci troviamo, perciò non ne abbiamo piena responsabilità

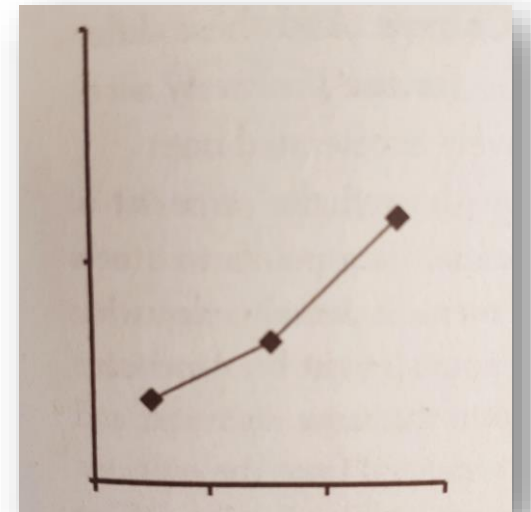
Il controllo della situazione è un'illusione: siamo in balia dell'ordine del mondo, a cui dobbiamo adattarci

Progressione lineare vs irregolare

- Le culture «occidentali» vedono il mondo in una progressione lineare e costante



- Formulano previsioni sulla base della tendenza presente, considerando che gli eventi futuri si evolveranno secondo quella tendenza
- Se le cose vanno male, andranno sempre peggio,
Se vanno bene, andranno sempre meglio

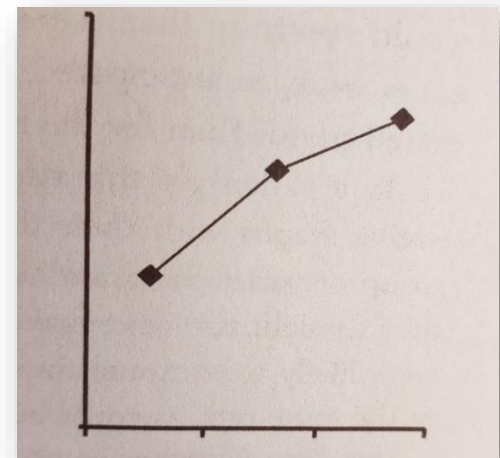


Progressione lineare vs irregolare

- Le culture «orientali» percepiscono il mondo come un continuo cambiamento di direzione

└→ se le cose ora vanno male, fra poco cambieranno, e viceversa (quindi un cambiamento è sempre imminente, e bisogna esserne consapevoli e preparati)

- Gli eventi sono causati da fattori complessi e correlati, che non possono essere interamente previsti né controllati



Individualismo vs collettivismo

- Nelle culture individualiste la persona agisce per se stessa innanzitutto, per raggiungere i propri obiettivi personali

Le relazioni con gli altri si inseriscono nel percorso di realizzazione delle proprie ambizioni

- Nelle culture collettiviste l'individuo ha valore solo in quanto parte della comunità, pertanto nelle sue scelte deve tener conto delle conseguenze sui suoi simili

Le relazioni con gli altri sono parte fondamentale della vita dell'individuo, e influiscono notevolmente sulle scelte di vita del singolo

Individualismo vs collettivismo

- Nelle culture individualiste l'ideale di vita corrisponde al successo personale
- Nelle culture collettiviste l'ideale di vita corrisponde al raggiungimento di obiettivi comuni e al raggiungimento della piena armonia con il gruppo

Individualismo vs collettivismo

Esempi:

La cultura nordamericana valorizza e incoraggia il successo personale

Le culture cinese e giapponesi promuovono il raggiungimento di obiettivi comuni

E' un retaggio del pensiero di Confucio, secondo cui l'uomo non può esistere da solo: tutte le azioni devono essere intese in forma di relazione e interazione tra uomo e uomo

La percezione del tempo

- «THROUGH TIME»

Il tempo è una linea retta, che arriva dal passato, passa attraverso il presente e va verso il futuro.

Noi siamo al centro, nel presente e la osserviamo di fronte a noi

= tendenza a trarre insegnamento dal passato, organizzare il presente e programmare il futuro



La percezione del tempo

- «IN TIME»

Il tempo è un presente dilatato, in cui possono accadere azioni parallelamente, non sequenzialmente

= non si può organizzare accuratamente il presente, né programmare il futuro

Si procrastinano gli impegni, si tengono aperte tutte le opzioni

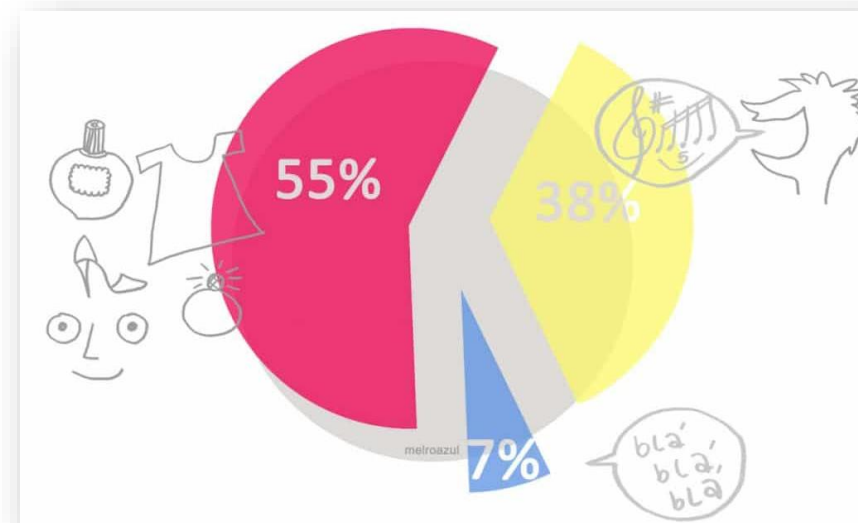


OSSERVIAMO I PICCOLI SEGNI VISIBILI DELLE DIFFERENZE TRA CULTURE

La comunicazione non verbale

In tutti i rapporti interpersonali la comunicazione non-verbale è essenziale:

- 7% : comunicazione verbale
- 38% : comunicazione para-verbale (tono, pause, silenzi, altri suoni)
- 55% : comunicazione non-verbale (gesti, espressioni del viso, abbigliamento, linguaggio del corpo...)



Comunicare con o senza parole

Diverse culture interpretano diversamente la scelta di parlare o di restare in silenzio

Esempio:

Culture mediterranee come: Italia, Spagna, Portogallo, Grecia

Il silenzio in una conversazione è imbarazzante! Meglio riempirlo di parole, anche se non sono necessarie o utili all'argomento

Culture nordiche come: Paesi scandinavi, Germania

Il silenzio è parte delle conversazioni, riempirlo a tutti i costi di parole risulta inopportuno e scortese

Comunicare con il silenzio

Culture asiatiche: Cina, Giappone

Il silenzio rappresenta la forma più alta di conoscenza. Il «maestro» non si esprime verbalmente ma esprime la propria conoscenza restando in silenzio

Il silenzio è inoltre segno di rispetto nei confronti dell'intelligenza e della saggezza dell'altro

Cina: il silenzio indica accordo

USA: il silenzio indica attenzione, ma anche mancanza di iniziativa, passività

Giappone: il silenzio indica una pausa di riflessione del parlante

Europa: il silenzio è considerato una pausa vuota, quindi considerata negativamente

Comunicare con il tono della voce

Il tono della voce può essere interpretato in modo completamente diverso in base alla cultura di appartenenza

Paesi mediterranei e Africa

Un tono di voce alto indica coinvolgimento e entusiasmo nell'argomento di conversazione

Nord Europa, Scandinavia

Un tono di voce alto è considerato segno di maleducazione, rudezza

Comunicare attraverso lo sguardo

La comunicazione non avviene solo attraverso le parole, ma anche e soprattutto attraverso il nostro corpo

Gli occhi possono trasmettere messaggi molto forti, e facilmente equivocabili

Germania, Paesi scandinavi

Guardare negli occhi è sinonimo di franchezza e sincerità

Medio Oriente, Estremo Oriente

Guardare negli occhi implica una mancanza di rispetto, un segno di sfida, e può significare anche un'intenzione sessuale

Comunicare attraverso le mani

Per una cultura come la nostra, abituata ad usare abbondantemente le mani nella comunicazione quotidiana, è importante riconoscere il significato che altre culture attribuiscono ai gesti

- Stretta di mano:

Europa e Nord America

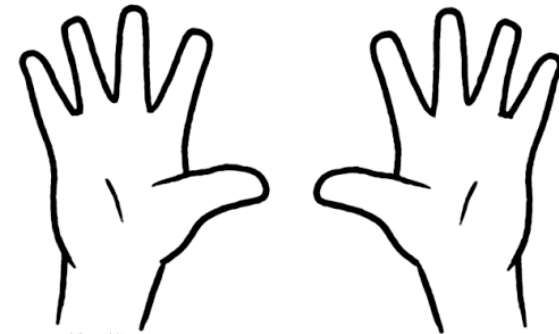
Se forte, simbolo di virilità

Germania

Simbolo di sincerità

Estremo Oriente

Assolutamente inusuale



*Comunicare attraverso **le mani***

Mano sinistra: impura per i musulmani, quindi assolutamente da NON utilizzare (non mangiare mai con la sinistra!)

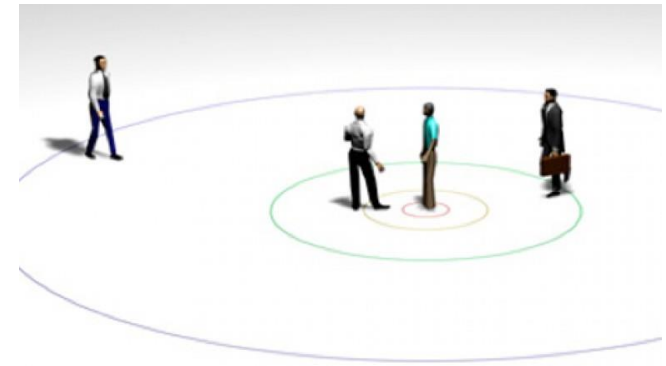
Mani in tasca: inaccettabili in Cina e Turchia

Mano nella mano: assolutamente normale in Medio Oriente, anche tra uomini (segno di amicizia)

Comunicare attraverso lo spazio

PROSSEMICA = studio della gestione dello spazio

- Spazio privato, intimo
- Spazio relazionale
- Spazio pubblico



Lo spazio può variare da cultura a cultura , quindi è importante essere consapevoli di come lo interpretano le altre culture, per evitare di invadere lo spazio altrui, o, al contrario, risultare eccessivamente distaccati

Comunicare attraverso lo spazio

Nord Europa e
Nord America

Spazio personale = 2 braccia tese di distanza

Sud Europa

Spazio personale = 1 braccio teso

Maghreb, Paesi Arabi

Spazio personale ridotto, contatto di mani e braccia durante la conversazione

Comunicare attraverso il corpo

Odori del corpo

Nord Europa e
Nord America

Sudore e altri odori del corpo sono considerati sinonimo di poca igiene

Maghreb, Paesi Arabi
scarsa virilità

Profumi e deodoranti sugli uomini sono considerati simbolo di effeminatezza e

Oggetti e accessori

Nord Europa e
Nord America

Si predilige un abbigliamento sobrio e non appariscente, come simbolo di raffinatezza

Maghreb, Paesi Arabi, Africa
uno status symbol

Accessori e gioielli sono considerati un arricchimento dell'abbigliamento e

UNA COMUNICAZIONE INTERCULTURALE EFFICACE NEI RAPPORTI DI LAVORO

Potenziali punti critici nella comunicazione

- Rapporti interpersonali
- Percezione del tempo
- Rispetto di scadenze e compiti assegnati
- Discussioni con partner, clienti e colleghi
- Il feedback

I rapporti interpersonali

Le culture affrontano in modo diverso la divisione dei ruoli nell'ambiente lavorativo e il concetto di autorità

- Autorità connessa all'età: il «capo», ricoprendo un ruolo superiore, è anche più anziano dei dipendenti (il che gli garantisce una posizione di rispetto)

Es. Giappone, Corea, Singapore

- Autorità connessa all'esperienza: il «capo» è la persona più esperta nel campo, indipendentemente dalla sua età

Es. Stati Uniti, Canada, Svezia, Australia, Regno Unito

Es. Francia, Italia, Germania



I rapporti interpersonali

Le differenze di concezione tra individualismo e collettivismo si riflettono nell'ambiente di lavoro

- Nelle culture «occidentali» si incoraggia l'iniziativa personale, e il raggiungimento di obiettivi individuali

Es. Stati Uniti, Canada, Australia, Regno Unito, Paesi Bassi, Svezia

↳ Il dipendente tende a trasmettere qualità positive di se stesso

I rapporti interpersonali

- Posizione intermedia: Francia, Italia, Germania
- Nelle culture «orientali» si incoraggia il lavoro di gruppo e il raggiungimento di obiettivi collettivi

Es. Giappone, Singapore

↳ Il dipendente tende a mettere in luce le proprie caratteristiche negative, o comunque raramente loda se stesso

La percezione del tempo

- Per la cultura nordeuropea e nordamericana il rispetto delle tempistiche è essenziale
 - Essere puntuali
 - Concludere la riunione entro i tempi
- Per la cultura cinese e giapponese il contenuto della riunione è la priorità
 - La riunione non è conclusa finché non si raggiunge l'obiettivo
- Per le culture arabe i rapporti personali sono più importanti del tempo
 - Non è essenziale essere puntuali
 - Ci si prodiga in convenevoli e conversazioni collaterali

Rispetto delle scadenze e dei compiti assegnati

- Per le culture «through time» il rispetto dei compiti assegnati è essenziale: se un compito deve essere portato a termine, non si ammettono ritardi
- Nelle culture «in time» il lavoro viene portato a termine senza eccessiva pressione sul rispetto dei tempi



nel frattempo potrebbero inserirsi altri impegni, scadenze, compiti, e quindi il compito originale non ha più la priorità assoluta (semplicemente per il fatto che è stato assegnato prima in linea temporale)

Rispetto delle scadenze e dei compiti assegnati

Esempio:

In un'azienda multinazionale il manager (appartenente ad una cultura «through time») assegna un compito a un dipendente (appartenente ad una cultura «in time»), da portare a termine entro una scadenza specifica

Il dipendente accetta l'incarico, ma non rispetta la scadenza

Il manager interpreta il comportamento come una mancanza di serietà e di rispetto, incapacità di rispettare gli impegni presi (in realtà il dipendente, nella cultura d'origine, non considera di tale importanza il rispetto della scadenza)

Discussione con partner, clienti, colleghi

Esempio:

Riunione tra esponenti delle due diverse concezioni (ad esempio, tedeschi e giapponesi) che devono raggiungere un accordo commerciale:

- I tedeschi cercano di concludere l'accordo ad ogni costo entro il tempo stabilito per l'incontro
- I giapponesi ritengono prioritario il raggiungimento dell'accordo più che il rispetto delle tempistiche



consapevoli di questi tratti della cultura tedesca, si dilungano fin quasi alla conclusione dell'incontro, perché sanno che pur di rispettare i tempi gli interlocutori accetteranno anche condizioni svantaggiose

Discussione con partner, clienti, colleghi

Esempio:

In un meeting aziendale partecipano colleghi di diversa origine culturale

Molte culture «occidentali» incoraggiano il dibattito, come espressione di democrazia e di una società aperta al contributo di tutti

Molte culture «orientali» privilegiano il mantenimento dello status quo: il dibattito viene interpretato come potenziale minaccia all'armonia dell'ambiente lavorativo



Gli uni interpreteranno negativamente il comportamento degli altri

Il feedback

- Le culture «occidentali» incoraggiano il feedback: durante una riunione, il capo invita i colleghi ad esprimere liberamente il proprio punto di vista, in accordo o disaccordo
- Nelle culture «orientali» è ritenuto molto irrispettoso esprimere un feedback in disaccordo con il capo, o critiche tra colleghi
(si preferisce esprimerle in separata sede, per non esporre palealmente la vulnerabilità del collega)

Il feedback

Esempio:

Meeting tra colleghi (americani, europei, cinesi, arabi) di uno stesso team con il proprio capo: ci si scambiano opinioni e si incoraggiano feedback e critiche costruttive per migliorare il lavoro



Un collega appartenente a una cultura orientale sarà profondamente offeso dal ricevere una critica da un collega o dal capo di fronte al resto del team (considerata come un'umiliazione personale), mentre i colleghi la considerano un'espressione di sincerità e apertura reciproca



LA COMUNICAZIONE INTERCULTURALE CON ALUNNI STRANIERI A SCUOLA

Il comportamento degli studenti in classe dipende spesso dal sistema educativo della cultura d'origine, inclusi i rapporti studenti-insegnanti e i metodi di insegnamento

E' importante tenere presenti tutti questi aspetti quando ci si approccia ad uno studente straniero, per aiutarlo a integrarsi nel nostro sistema educativo nel modo migliore

Potenziali criticità della presenza di alunni stranieri

- Alunni che non reagiscono agli stimoli
- Alunni che non parlano la lingua
- Alunni che non prendono appunti
- Materiali didattici
- Rapporti con la famiglia



Alunni che non reagiscono

Nelle culture «orientali» l'insegnante è considerato il detentore della conoscenza in assoluto, perciò non può essere contraddetto né interrotto per fare domande o mettere in discussione la sua conoscenza

L'insegnante è degno di sommo rispetto, perciò non è consentito porsi al suo stesso livello

Alunni che non reagiscono

- «Ho chiesto allo studente se aveva capito e mi ha detto 'Sì!' invece non aveva capito niente. Perché?»



A domanda bisogna sempre rispondere «sì» anche se non si è capito l'argomento (per non contraddire o offendere l'altro)

- «Lo studente sembra disinteressato e distratto, non mi guarda mentre spiego, guarda sempre il quaderno. Perché?»



Guardare la persona che sta parlando è irrispettoso e pertanto inaccettabile. Tenere gli occhi verso il basso è segno di estremo rispetto

Alunni che non parlano la lingua

ASPETTI DI CRITICITA'

- Rischio di «filtro affettivo» che influenza negativamente il processo di apprendimento
- Rischio di scarsa interazione nel gruppo classe
- Rischio di scarsa comprensione delle consegne e del programma
- Difficoltà a pronunciare suoni che nella lingua di origine non esistono
- Difficoltà ad apprendere strutture grammaticali che nella lingua di origine non esistono

Difficoltà strutturali e fonetiche degli alunni stranieri

- Esempi:
 - Congiuntivo per studenti anglofoni
 - Coniugazione del verbo per studenti sinofoni
 - Verbi transitivi / intransitivi per studenti anglofoni
 - Ordine delle parole nella frase per studenti arabofoni
- Esempi:
 - Pronuncia della R per studenti sinofoni
 - Distinzione tra B e V per studenti ispanofoni
 - Pronuncia della P per studenti arabofoni
 - Pronuncia di GNI e GLI per molti studenti stranieri



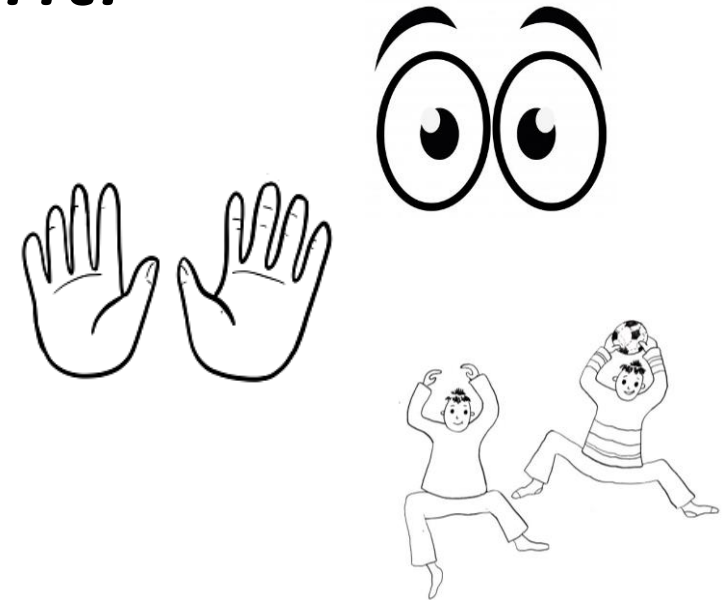
Alunni che non parlano la lingua

OPPORTUNITA' DI MIGLIORAMENTO

- Riduzione del «filtro affettivo», mostrando empatia e disponibilità all'ascolto
- Organizzazione di attività che stimolino la cooperazione tra gli studenti e la coesione del gruppo classe
- Adattamento del linguaggio dei compiti
- Conoscenza minima della fonetica della lingua di origine degli studenti e della cultura degli studenti
- Analisi dell'errore riflettendo sulla lingua di origine dello studente

Alunni che non prendono appunti

- Esistono diversi stili di apprendimento
 - Visuale
 - Auditivo
 - Cinestetico



Può dipendere da fattori individuali o culturali

- Studenti provenienti da contesti molto poveri non hanno mai avuto un quaderno su cui scrivere o prendere appunti
- Studenti di alcune culture (ex. Cina) non sono abituati a partecipare attivamente alla lezione

Materiali didattici

Per classi con presenza di alunni stranieri è importante scegliere materiali didattici inclusivi e «universali»

- Testi e storie
 - I protagonisti non devono appartenere solo ad un'unica cultura
 - Evitare (se non per scopi specifici) riferimenti a feste, personaggi e cibi tipici di una specifica cultura, etnia o religione, dandone per scontato la conoscenza da parte degli studenti: questi risulterebbero incomprensibili agli alunni di origine straniera
(ex. Chi è Babbo Natale? Cosa sono le lasagne? Cos'è l'Epifania? Cos'è il Colosseo?)
- Video e fotografie
 - Evitare di scegliere soggetti appartenenti solo alla cultura del Paese ospitante

Rapporti con la famiglia

E' importante trattare delicatamente questo argomento, perché la famiglia rappresenta il sistema di valori più intimo e profondo per il bambino (nonché il primo a essergli stato insegnato)

Inoltre, bisogna fare attenzione a non «imporre» i principi della scuola senza cercare di comprendere i principi di una famiglia appartenente ad un'altra cultura

Le culture adottano principi diversi anche nell'educazione dei figli nella famiglia, perciò si notano differenze anche nel rapporto tra generazioni all'interno della famiglia (che si può riflettere anche nel comportamento a scuola)

Rapporti con la famiglia

Esempi:

- Nelle culture «occidentali» i genitori spronano i bambini fin da piccoli a diventare indipendenti e autonomi
- Nelle culture «orientali» i genitori tendono a prendere decisioni per i figli e a guidarli per lungo tempo prima che diventino indipendenti
- Nelle culture «occidentali» i genitori insegnano ai figli a imparare per ‘categorie’ di oggetti: attributi specifici (es. apprendimento prioritario dei sostantivi)
- Nelle culture «orientali» i genitori insegnano ai figli a imparare per ‘relazioni’ tra gli oggetti: legame semantico (es. apprendimento prioritario dei verbi)