

Comunicazione interculturale

Intercultural communication

Paola D'Ignazi

Abstract: Communication, a global and complex experience, summons different kinds of languages and extra linguistic factors which assume different characters and meanings amongst every single culture. Concerning people from different cultural provenance, the unsuccessful results of communication, expressed by misunderstandings, incomprehension and conflicts, are mainly determined by mismatches on the level of *signified* (as a result of a socially shared interpretative activity), which cause the speakers to have a reciprocal feeling of extraneousness. The linguistic differences aren't the only stumbling blocks in intercultural communication; non-verbal misinterpretations, preconceptions, stereotypes and even the assumption of similarity are also implied. The *intercultural competence* as the capacity of mutual facing and comprehending the *diversity*, can develop on the educational ground through reflecting upon the variability of implicit communicative rules and the consciousness of the possible stumbling blocks one can meet through the dialogical process.

Keywords: Intercultural communication; communicative and linguistic competence; stumbling blocks in intercultural communication; intercultural competence.

Parole chiave: Comunicazione interculturale; competenza linguistica e comunicativa; ostacoli della comunicazione interculturale; competenza interculturale.

La definizione di *comunicazione interculturale* identifica sia un processo comunicativo dialogico tra individui di diversa appartenenza culturale, sia, per estensione, una compagine di studi, in prevalenza angloamericani, che convergono in una nuova area di ricerca. Le interazioni fra soggetti provenienti da differenti universi culturali sono diventate oggetto di studio di una giovane disciplina, la *Comunicazione interculturale*, *Intercultural Communication* (ICC), che sebbene fondi la propria impostazione teorica sui principi della comunicazione, costituisce di fatto un corpo di studi interdisciplinari autonomo, che si colloca ad un livello intermedio tra le scienze che trattano aspetti macro-sociali, come la sociologia e l'antropologia, e quelle che ap-

profondiscono fenomeni micro-sociali, come ad esempio la comunicazione interpersonale. In quest'area intermedia la comunicazione interculturale e, da prospettive differenti, la psicologia transculturale e l'educazione interculturale indagano sugli atteggiamenti, sul modo di rapportarsi e di comunicare di soggetti che abbiano specifiche e differenti connotazioni socio-culturali, sugli ostacoli e distorsioni della loro comunicazione, come pure sul genere di competenze comunicative richieste in contesti multiculturali.

1. Comunicazione *monoculturale* e comunicazione *interculturale*

Se la comunicazione *monoculturale*, che avviene all'interno di una stessa cultura, si basa sul presupposto della *similarità* (degli schemi comportamentali, del linguaggio verbale e non verbale dei soggetti in relazione, nonché del sistema valoriale), la comunicazione *interculturale* ha come presupposto costante la *diversità* (Bennet, 2004, a cura di).

Negli scambi comunicativi all'interno di un gruppo culturalmente omogeneo la presunta *similarità* (l'idea che l'*Altro* sia del tutto simile a me) ha una sua funzionalità in termini di dinamiche sociali, poiché consente alle persone di prevedere con un buon margine di approssimazione le risposte a determinati messaggi, dando per scontate alcune ipotesi comuni sulle questioni affrontate. Nella *comunicazione interculturale* tutto ciò non avviene. La diversità culturale non permette di fare ipotesi e previsioni, che nel caso specifico costituiscono un potenziale di incomprensione e di attrito, causa di malintesi e conflitti, dunque, di atti comunicativi fallimentari.

In ogni tipo di relazione, monoculturale o interculturale, la *diversità* è solitamente percepita come un elemento di disturbo, tanto che nelle interazioni sociali si tende ad escluderla o eliminarla. È proprio l'elemento disomogeneo, di qualunque genere esso sia, a far sì che i soggetti in relazione si percepiscano vicendevolmente come estranei.

Non sono le diversità linguistiche a creare separazioni e ad allontanare individui e culture, ma piuttosto sono le differenze di significato, che trovano espressione nel comportamento verbale e non verbale del comunicante e nelle interpretazioni che di quel comportamento vengono date.

2. La dimensione relazionale della comunicazione

Il termine *comunicazione*, che fa riferimento nelle sue diverse accezioni a un atto complesso e globale, deriva dal verbo latino *communicare*, che nella sua forma transitiva significa trasmettere, mentre nella forma intransitiva assume il significato di essere in relazione, condividere sentimenti e ideali. È traducibile con i concetti di: mettere in comune (qualche cosa), accomunare, dividere; far partecipe di, prendere parte a, condividere, ma anche (se seguito da *cum*), essere in rapporto con, discutere insieme (Campanini Carboni, 2002). L'etimologia del termine evidenzia come la comunicazione non possa essere intesa quale fatto individuale, ma sia necessariamente per sua natura interpersonale. Pertanto, il presupposto necessario di ogni tipo di comunicazione e di ogni processo dialogico è rappresentato da un contesto relazionale.

Una delle più note teorizzazioni sulla comunicazione è quella elaborata da Roman Jakobson (Jakobson, 1966). Egli individua come elementi ricorrenti in ogni forma di comunicazione linguistica il *mittente*, il *messaggio* ed il *destinatario*, mentre l'esito positivo e l'efficacia dell'atto comunicativo è reso possibile se sono presenti alcune imprescindibili condizioni. La comunicazione può giungere a buon fine e avere successo, se il *contesto* (l'insieme di eventi e situazioni a cui si fa riferimento) è compreso in modo chiaro dal destinatario, se il *codice* linguistico utilizzato (gli aspetti formali della lingua) è noto ad entrambi i parlanti, se c'è una forma di *contatto* (fisico o psichico) che consente all'emittente e al destinatario di avviare e mantenere viva la comunicazione.

Jakobson evidenzia come nell'atto comunicativo il linguaggio assolve a diverse funzioni – *denotativa*, *poetica*, *emotiva*, *conativa*, *fatica* e *metalinguistica* – che si caratterizzano proprio per la modalità di interazione che esse producono (i diversi intenti dell'emittente riguardo alle finalità della comunicazione e gli effetti specifici prodotti sul destinatario). Ad esempio, la funzione *conativa* (o *imperativa*) è centrata sul *ricevente* dato che lo stimolo trasmesso mira a far sì che il ricevente reagisca in un determinato modo. È il caso dell'ingiunzione: "Aprite il libro a pagina 10", oppure, "Fate silenzio!". Le esortazioni e i comandi, ma anche i manifesti e la pubblicità privilegiano questa funzione.

Lo studioso russo propone un modello di comunicazione che si prospetta come un processo lineare, nel senso che l'emittente invia un messaggio codificato al ricevente, il quale lo decodifica e può, a sua volta, ricodificare un messaggio.

Paul Watzlawick ed i suoi collaboratori (Watzlawick *et al.*, 1971) hanno tuttavia messo in luce la circolarità del processo comunicativo, convalidata dal *feedback*, o "retroazione", meccanismo attraverso il quale l'emittente invia il messaggio, verifica la risposta e in base a questa, varia il suo comportamento successivo; pertanto, ogni passaggio è sia causa che effetto di quello successivo. La natura circolare del processo comunicativo trova espressione nella cosiddetta *interpunzione arbitraria*. Infatti, gli interlocutori stabiliscono individualmente e arbitrariamente il punto di inizio dell'interazione, i modi della comunicazione, la personale interpretazione dei contenuti e degli esiti. Riferiamo il caso di una coppia in crisi, citato dagli studiosi, in cui ognuno dei coniugi attribuisce al comportamento dell'altro la causa della propria reazione negativa (quindi l'origine dell'incomprensione) e, pertanto, l'esito fallimentare della loro comunicazione/relazione. Il marito sostiene di chiudersi in se stesso perché lei brontola, mentre la moglie obietta che lei brontola perché lui si chiude in se stesso. Appare chiaro come sia facile nel processo comunicativo proiettare la propria visione del mondo e delle cose.

Sebbene si sia fatto riferimento al processo dialogico, la comunicazione non ha a che fare con il solo linguaggio verbale, ma costituisce un'esperienza complessa nella quale confluiscono i caratteri personali dei dialoganti (personalità, intenti e aspettative di ciascuno), aspetti sociali (le regole che governano la comunicazione e il comportamento, solitamente implicite e determinate dalla cultura di appartenenza dei parlanti), elementi sia prettamente linguistici, sia extralinguistici.

Infatti, nel linguaggio convergono (e influenzano le regole di comunicazione) elementi non linguistici, quali i codici non verbali, gestuali, mimici, prossemici. Il *contesto* extra-linguistico, rappresentato da tutti quegli eventi e situazioni a cui si fa riferimento nel processo dialogico, va a condizionare sensibilmente sia la modalità, sia i contenuti della comunicazione; anche la scelta del tipo di linguaggio da utilizzare in uno specifico contesto dipende dal *ruolo* che i parlanti occupano all'interno di un determinato gruppo sociale. Ad esempio, nell'ambiente scolastico, essere nel ruolo di insegnante, genitore, alunno, collaboratore scolastico o preside, impone uno *status* linguistico, vale a dire, impone un determinato comportamento linguistico codificato; il tipo di linguaggio è diverso se l'interazione è tra insegnante-alunno, alunno-insegnante, insegnante-insegnante, insegnante-genitore, o se avviene al di fuori della scuola, tra i clienti abituali di un caffè, i quali pur occupando nella società ruoli differenti adottano un registro di linguaggio non formale.

Altro elemento extralinguistico molto importante nel processo di comunicazione è il *sottinteso*, da intendersi come quella compagine di conoscenze che i parlanti hanno in merito: all'oggetto di cui trattano nella conversazione; ai contatti/interazioni avuti in precedenza (per tanto, potranno essere date per scontate le informazioni scambiate precedentemente); a tutto ciò che gli interlocutori dovrebbero sapere riguardo alla situazione in cui si svolge la comunicazione.

Buona parte dei fattori linguistici – alcune funzioni, ma soprattutto gli elementi non linguistici che influenzano il linguaggio – fanno riferimento e sono governati da regole culturalmente definite, che variano da una cultura all'altra.

3. Il piano del significato e la competenza comunicativa

Secondo la linguistica, il *segno* è dato dall'associazione psichica di un *significante* (ad esempio, la parola "gatto") e di un *significato* (l'idea di gatto che ciascuno associa a questo termine), corrispondente a un concetto che consente la comunicazione del pensiero. Il *significato*, che fa riferimento al piano del contenuto della comunicazione, è il prodotto di un'attività interpretativa socialmente condivisa. Lo stesso termine può, tuttavia, assumere sensi diversi a seconda dei contesti e delle situazioni in cui viene utilizzato. Alcuni comportamenti, che trovano nelle diverse lingue forme di espressione equivalenti, assumono significati profondamente diversi in relazione al contesto culturale nel quale si collocano. L'espressione *avere un atteggiamento rispettoso* ha un equivalente in ogni lingua, ma il suo autentico significato – che nelle relazioni interpersonali si traduce in specifiche condotte – varia nelle diverse culture; pertanto, un comportamento dissonante dell'*Altro*, qualora venga interpretate sulla base dei propri schemi culturali, può generare malintesi ed anche conflitti.

L'atto comunicativo fa sempre riferimento a un universo semantico, ai diversi livelli di significato, che stabilisce la regola d'uso del segno, vale a dire l'uso che se ne fa, o che se ne può fare, indicando l'insieme dei sensi possibili che uno stesso *segno* o un messaggio può trasmettere.

Ci si pone, allora, il problema di cosa voglia dire possedere una buona *competenza comunicativa*, una buona capacità o abilità nella comunicazione. La competenza comunicativa, di fatto, implica la conoscenza delle regole e delle convenzioni (linguistiche ed extra-lingui-

stiche) che regolano la comunicazione e la capacità di agire all'interno dei confini da esse tracciati.

La sola competenza linguistica, relativa agli aspetti formali della lingua, non è sufficiente, poiché una parte consistente di conoscenze necessarie per comunicare in modo adeguato e soddisfacente riguarda altri aspetti che convergono nel linguaggio.

Una stessa comunità linguistica che può identificarsi con una nazionalità (ad esempio, italiana) o con una macro-area geografica (ad esempio, i paesi arabi), possiede, oltre alla conoscenza del repertorio linguistico (la varietà di lingua e dialetti) anche la competenza delle regole di tipo sociale che governano l'uso e la scelta dell'una o dell'altra varietà del repertorio. La comunità linguistica condivide, dunque, anche una competenza comunicativa, cioè l'insieme delle regole che permettono di riconoscere l'adeguatezza e la funzionalità dei codici da utilizzare in uno specifico contesto.

Data la complessità degli atti linguistici e comunicativi, appare evidente come l'apprendimento di una nuova lingua (L2, la seconda lingua per l'alunno straniero) costituisca un'esperienza molto complessa e articolata, che non si risolve nella semplice acquisizione del repertorio di termini, delle regole grammaticali e sintattiche, ma implica, di fatto, l'apprendimento di un nuovo modo di esprimere il proprio pensiero in una forma adeguata al contesto di relazione. L'apprendimento di una nuova lingua risulta parziale e deficitario qualora si trascuri o ignori l'universo semantico a cui fa riferimento, pertanto ha senso e risulta adeguata solo se appresa nel contesto d'uso.

4. Distorsioni e ostacoli della comunicazione interculturale

La comunicazione può avere esiti fallimentari se il messaggio non viene trasmesso, oppure qualora vi sia un *fraintendimento* (se il ricevente coglie nell'enunciato un significato diverso da quello che era nelle intenzioni dell'emittente), che può crearsi sul piano *linguistico*, *pragmalinguistico* (se si attribuisce un significato improprio al messaggio; ad esempio, un consiglio viene inteso come una critica) o *socio-pragmatico* (se le scelte linguistiche risultano inadeguate alla situazione; ad esempio, l'eccesso o la totale assenza di formalità).

Se la comunicazione risulta fallimentare riguardo ai suoi scopi, si generano malintesi e incomprensioni la cui responsabilità non è dovuta al singolo individuo; gli equivoci sono sempre mutuamente creati da tutti i soggetti in relazione. Le difficoltà si evidenziano solitamente

attraverso una difficile *cooperazione conversazionale*, che si rileva dalle pause e silenzi, dalle interruzioni del discorso e reazioni inattese, e da tutto ciò che, ostacolando la fluidità del discorso, viene percepito come disturbo.

Nella comunicazione fallimentare gli interlocutori tendono ad interpretare l'esito negativo del loro contatto in termini psicologici, addossando la responsabilità all'altro e nello specifico al suo cattivo carattere, alla sua aggressività, maleducazione, disinteresse o incompetenza circa le questioni trattate. La reiterazione di un'esperienza comunicativa fallimentare tra due stessi soggetti può facilmente generare o rafforzare stereotipi negativi, pertanto, senza che vi sia una ragionevole motivazione, quegli stessi caratteri negativi riconosciuti nell'altro verranno attribuiti ad un intero gruppo.

Gli incontri/comunicazioni con esito negativo possono anche attivare un meccanismo interazionale noto come "profezia che si auto-determina" (*self-fulfilling prophecy*) (Watzlawick *et al.*, 1971), per il quale un soggetto attraverso il suo stesso comportamento induce l'altro a reagire in modo tale per cui quel dato comportamento sarebbe la risposta adeguata. Di grande rilievo per gli esiti del processo comunicativo è il *sottinteso*, dato che in ogni relazione/interazione sociale molto dipende dal livello di reciproca conoscenza (sapere che cosa l'altro sa), dalle rispettive conoscenze sull'oggetto della comunicazione (sapere ciò che l'altro sa in merito a ciò di cui si sta parlando). Allo stesso modo sono importanti anche le reciproche attese dell'emittente e del ricevente riguardo agli esiti della loro comunicazione (la reazione che ci si aspetta dall'altro in risposta a ciò che si è detto, tenuto anche conto di ciò che non si è detto ma che era sottinteso).

Possono condizionare gli esiti della comunicazione, oltre alle differenze linguistiche e all'assunto di similarità, di cui si è già detto, altri fattori come la tendenza a giudicare, vale a dire la propensione ad approvare o disapprovare le affermazioni e le azioni di una persona o di un determinato gruppo, anziché cercare di cogliere la visione del mondo dell'Altro. Un fattore importante è l'*ansia*, che innesca meccanismi di difesa e produce distorsioni della percezione; nei contatti interculturali, difatti, si rileva una condizione di *stress* dovuta all'elevato grado di incertezza che la situazione comporta.

In estrema sintesi, affinché la comunicazione interculturale, che sottintende sempre l'*assunto di differenza*, possa avere un esito positivo è necessario: che ogni incontro e situazione sia inteso come un caso particolare; lo sviluppo di un atteggiamento investigativo; un'elevata tolleranza per l'incertezza tipica di questo genere di contatti; lo

sforzo reciproco di adattamento riguardo all'uso del mezzo linguistico – dove le competenze degli autoctoni e degli immigrati sono molto sbilanciate – e riguardo all'attribuzione di significati.

5. La competenza interculturale in ambito scolastico

La scuola è nell'esperienza di vita di ragazzi e adolescenti il contesto privilegiato in cui si evidenziano le convenzioni comunicative e comportamentali, la cui conoscenza si acquisisce gradualmente all'interno di una stessa cultura e senza che ve ne sia una chiara consapevolezza. Se l'alunno autoctono padroneggia già questa competenza grazie all'addestramento ricevuto nell'ambiente familiare e sociale, l'alunno straniero deve acquisirla nel più breve tempo possibile per potersi relazionare in modo adeguato ed integrarsi nel nuovo contesto sociale.

Sta di fatto che, se da un lato le difficoltà e i malintesi della comunicazione interculturale possono creare per gli alunni stranieri situazioni di stallo sul piano dell'apprendimento, dall'altro questi possono ostacolare e compromettere le possibilità di reciproca conoscenza, la condivisione di esperienze di tutti gli alunni e una convivenza pacifica e serena all'interno della comunità educante e nella società. Ciò rende auspicabile, per tutti i soggetti in formazione, una sensibilizzazione alle problematiche della comunicazione interculturale e lo sviluppo di una specifica competenza comunicativa nelle relazioni interculturali.

Il concetto di *competenza interculturale*, molto dibattuto nell'ambito delle differenti discipline, consiste sostanzialmente nella capacità di confrontarsi e di comprendere la *diversità* grazie ad un equipaggiamento cognitivo di base costituito da abilità prevalentemente pratiche.

Gli elementi su cui si basa questo genere di competenza sono complessi e strettamente connessi al contesto, pertanto, non sembra possibile raccogliarli in un insieme di conoscenze che possano essere trasmesse. Ciò nonostante, la scuola può favorire lo sviluppo della capacità di comunicare in modo efficace, prendendo coscienza delle cause dei malintesi e degli ostacoli della comunicazione.

Per promuovere contestualmente il processo d'integrazione degli alunni stranieri e lo sviluppo da parte di tutti gli alunni della competenza comunicativa nella relazione interculturale (la competenza interculturale), può essere utile assumere come oggetto di riflessione e analisi alcuni comportamenti "routinizzati" in uno specifico ambiente di vita (scolastico, o lavorativo, o familiare) prendendo in esame le convenzioni comportamentali che lo regolano. La trasmissione di

informazioni da parte dell'insegnante riguardo alle motivazioni che sono a fondamento delle regole socio-culturali tipiche di uno specifico contesto, può affiancarsi a discussioni e lavori di ricerca individuali e di gruppo degli alunni che ne mettano in luce le diverse interpretazioni.

Allo scopo di sollecitare la motivazione allo studio delle problematiche della comunicazione interculturale, può essere efficace partire dal vissuto e dall'esperienza degli stessi alunni. Tale intervento educativo dovrebbe porsi come obiettivo formativo quello di fare acquisire all'alunno la consapevolezza della relatività storica e culturale delle regole e concezioni che governano specifici contesti. Un'attività educativa di tal genere può facilitare la comprensione di comportamenti *diversi*, altrimenti percepiti come estranei o minacciosi.

La consapevolezza delle diversità culturali che si esprimono attraverso il comportamento verbale e non verbale può essere in tal senso un primo passo verso il reciproco adattamento e l'accettazione consapevole dell'*alterità*.

Bibliografia

- Bennet M. (2004, a cura di), *Principi di comunicazione interculturale*, FrancoAngeli, Milano.
- Campanini Carboni (2002), *Nomen. Latino-Italiano. Italiano-Latino*, Paravia Bruno Mondadori, Torino.
- Castiglioni I. (2005), *La comunicazione interculturale: competenze e pratiche*, Carocci, Roma.
- Castiglioni L., Mariotti S. (1966), *Vocabolario della Lingua Latina*, Loecher, Torino.
- Chomsky N. (1970), *La grammatica generativa trasformazionale*, Boringhieri, Torino.
- D'Ignazi P. (2005), *Educazione e comunicazione interculturale*, Carocci, Roma.
- D'Ignazi P. (2008), *Ragazzi immigrati. L'esperienza scolastica degli adolescenti attraverso l'intervista biografica*, FrancoAngeli, Milano.
- D'Ignazi P., Persi R. (2004), *Migrazione femminile. Discriminazione e integrazione tra teoria e indagine sul campo*, FrancoAngeli, Milano.
- De Saussure F. (1972), *Corso di linguistica generale*, Laterza, Bari.
- Fiorucci M. (2011), *Gli altri siamo noi. La formazione interculturale degli operatori dell'educazione*, Armando Editore, Roma.
- Jakobson R. (1966), *Saggi di linguistica generale*, Feltrinelli, Milano.

- Kelly G.A. (2004), *La psicologia dei costrutti personali*, Raffaello Cortina Editore, Milano.
- Laplantine F. (2004), *Identità e métissage*, Elèuthera, Milano.
- Lumbelli L. (1987, a cura di), *Pedagogia della comunicazione verbale*, FrancoAngeli, Milano.
- Maed M. (1960), "The Cultural Perspective", in *Communication or Conflict*, Mary Capes Association Press, New York.
- Mangiarotti Frugiuele G. (2005), «La sfida comunicativa nell'educazione», in *Comunicazione e globalizzazione*, Sociologia della comunicazione, Anno XX, n. 37, FrancoAngeli, Milano.
- Martinet A. (1967), *Elementi di linguistica generale*, Laterza, Bari.
- Pinto Minerva F. (2002), *L'intercultura*, Laterza, Roma-Bari.
- Watzlawick P., Beavin J.H., Jackson D.D. (1971), *Pragmatica della comunicazione umana. Studio dei modelli interattivi delle patologie e dei paradossi*, Astrolabio-Ubaldini, Roma.
- Watzlawick P., Weakland J.H., Fisch R.F. (1974), *Change. Sulla formazione e la soluzione dei problemi*, Astrolabio-Ubaldini, Roma.
- Wittezaele J.J. (1977), *Communication e résolution de problèmes à l'école*, in «Bulletin de Psychologie et d'Orientation», n. 2, Bruxelles.
- Wittezaele J.J. (2004), *L'uomo in relazione*, Ponte alle Grazie, Milano.
- Zuanelli Sonino E. (1981), *La competenza comunicativa*, Boringhieri, Torino.