

## 4 – Affrontare in modo appropriato le differenze culturali e gestire la comunicazione interculturale

**Obiettivo:** fornire alcuni suggerimenti su come gestire la comunicazione interculturale, affrontando questioni fondamentali derivanti dalle differenze culturali.

### Cosa è la cultura?

Per “cultura” intendiamo una serie di attitudini, credenze, opinioni, valori che contribuiscono a modellare il comportamento e a creare artefatti caratteristici. Secondo questa definizione, alcuni aspetti della cultura sono visibili (il comportamento, i risultati del lavoro umano) altri, invece, non lo sono (le attitudini, le credenze, i valori). Quando consideriamo le manifestazioni esteriori della cultura, specialmente dell’“alta cultura” - letteratura, pittura, scultura, musica - tendiamo ad associare le culture a diversi Paesi e nazioni. La realtà, tuttavia, è molto più complessa: esistono infatti differenze culturali non solo tra le più importanti regioni geografiche del mondo e tra le principali religioni e nazioni, ma anche tra specifici sottogruppi etnici, religiosi, linguistici o regionali all’interno dei singoli Stati. Pertanto, anche se si conosce il Paese, la regione o lo specifico sottogruppo al quale appartiene una persona, non è possibile prevedere quale sarà il suo comportamento in una determinata situazione. Per queste ragioni è meglio solitamente evitare di parlare di scambi o conflitti tra culture; sarà meglio piuttosto insistere sul concetto di “background culturale” degli individui, di appartenenze culturali e di incontri interculturali tra le persone che si considerano, o sono considerate dagli altri, culturalmente diverse l’una dall’altra.

### Comunicare in un contesto interculturale

La comunicazione è efficace nella misura in cui i partecipanti riescono a capirsi l’un l’altro. Noi tutti abbiamo una tendenza naturale a interpretare i messaggi che riceviamo in base alle nostre credenze e opinioni personali. Tuttavia, quando la comunicazione avviene con persone il cui background culturale è diverso dal nostro, dobbiamo essere consapevoli che vi possano essere dei fraintendimenti, sia da parte nostra che da parte loro. Ciò non è sempre facile, dal momento che può non risultare scontato il fatto che vi siano delle differenze tra il messaggio che riceviamo e l’interpretazione che noi diamo di esso. La capacità di riconoscere e correggere, in un contesto interculturale, interpretazioni errate o fuorvianti, costituisce un’importante competenza interculturale.

### Gestire la comunicazione interculturale

Un modo per evitare il fraintendimento interculturale è rendere la comunicazione quanto più esplicita possibile, spiegando e fornendo dettagli riguardo alle questioni che possono sembrare scontate in un contesto mono-culturale e verificando ripetutamente che le persone con cui stiamo interagendo hanno compreso ciò che intendiamo dire. L’esperienza insegna che così facendo, non solo miglioriamo la qualità e l’efficacia della comunicazione, ma promuoviamo lo sviluppo di relazioni positive, imparando nuove cose su noi stessi e sulle persone con un diverso background culturale.

Se adotterai questo approccio alla comunicazione interculturale durante le attività di supporto linguistico, il rischio di fraintendimenti con e tra i rifugiati all’interno del “tuo” gruppo si ridurrà e aumenterà di conseguenza la probabilità che essi considerino la diversità culturale come una risorsa.

## Non tutte le differenze sono culturali

Allo stesso tempo, però, è importante riconoscere che non tutte le differenze tra le persone devono essere ricondotte a questioni di carattere culturale. Anche se un gruppo di rifugiati condivide lo stesso background, i singoli individui avranno opinioni, priorità, aspettative, preferenze, atteggiamenti nei confronti degli altri e comportamenti molto differenti. Tali diversità sono dovute al fatto che ciascun rifugiato è un individuo, con caratteristiche personali e con una propria storia.

### Rifletti sulle due seguenti descrizioni relative a gruppi di rifugiati

1. Il gruppo si divide in due: gli uomini da una parte e le donne dall'altra. Nessun membro del gruppo risponde alle tue domande fino a che la persona più anziana non abbia parlato o dato la parola a qualcun altro. Tutti attendono pazientemente di ricevere informazioni e istruzioni su ciò che devono fare e non rivolgono domande. Solo due giovani uomini sembrano pronti a essere coinvolti in maniera più attiva al processo di apprendimento, ma si trattengono dopo aver notato il comportamento del resto del gruppo.
2. Donne e uomini interagiscono liberamente tra di loro. Quasi tutti i membri del gruppo partecipano attivamente e rivolgono domande ogni qual volta vi sia la necessità di un chiarimento o di ricevere informazioni riguardo a qualcosa. Alcuni partecipanti, però, rimangono passivi, evitano il contatto oculare, non rispondono alle domande e mantengono per lo più un profilo basso.

In entrambi i gruppi, alcuni probabilmente trovano la situazione normale e si sentono a proprio agio, altri, invece, sono sorpresi e provano perfino un senso di frustrazione. I comportamenti descritti possono essere provocati da una serie di fattori:

- è probabile che alcuni membri del gruppo si comportino nello stesso modo in cui si sarebbero comportati nei loro Paesi di origine;
- è probabile che alcuni, avendo riconosciuto l'importanza della solidarietà all'interno del gruppo, si comportino secondo quelle che, a loro avviso, sono le aspettative del gruppo, vale a dire in un modo diverso da quello in cui si sarebbero comportati nei loro Paesi;
- è probabile che alcuni si comportino secondo la propria visione del mondo, una visione che hanno sviluppato dopo aver lasciato i loro Paesi.

Questa diversità di comportamenti dà conferma del fatto che, benché le pratiche culturali rivestano un ruolo importante, non dovremmo cercare di spiegare ogni cosa attraverso la cultura. Dovremmo inoltre evitare di etichettare e generalizzare determinati atteggiamenti.

## Creare uno spazio interculturale per il supporto linguistico

Un buon modo per minimizzare i rischi di conflitti interculturali e di incomprensioni durante le attività di supporto linguistico è quello di incoraggiare il gruppo a creare una sua "propria cultura", con regole stabilite e significati condivisi. Ciò significa chiarire che il gruppo è uno spazio sicuro in cui è permesso ai partecipanti di esprimere sé stessi, i propri bisogni, le proprie opinioni; uno spazio in cui tutti accettano di mostrarsi aperti, rispettosi e solidali l'uno verso l'altro. In alcuni casi, tuttavia, sarà necessario incoraggiare, con il dovuto garbo, i membri del gruppo ad adottare comportamenti molto differenti da quelli che assumerebbero nei loro Paesi.

## I concetti di "cortesia" ed "educazione"

Il significato dei concetti di "cortesia" e di "educazione" può variare notevolmente da un contesto culturale all'altro. Alcuni membri del "tuo" gruppo possono infatti ritenere importante che ci si rivolga a un'altra persona chiamandola con il nome della famiglia di appartenenza o il nome completo, compresi i titoli professionali quali "Professore" o "Dottore"; al contrario di altri che possono considerare questo aspetto non rilevante e pensare che cortesia ed educazione si manifestino attraverso alcuni atteggiamenti o comportamenti, ad esempio non interrompendo gli altri quando parlano, evitando di parlare troppo a lungo, esprimendo idee e opinioni piuttosto che verità assolute ("*Io penso che...*", al posto di "*La verità è...*") o semplicemente rispettando la puntualità. Alcune persone potrebbero giudicare normale il fatto di trattare i partecipanti più anziani con rispetto; altri invece lo potrebbero trovare inaccettabile, ritenendo che tutti i membri del gruppo vadano trattati allo stesso modo. Negoziare una definizione comune dei concetti di "cortesia" ed "educazione" è importante per riuscire a costruire un'efficace cultura di gruppo.

## I nomi

I nomi possono essere causa di fraintendimento e frustrazione se la diversità delle tradizioni all'interno del gruppo non viene esplicitata. Ad esempio, in molti casi un nome scritto in una lingua non europea può essere trascritto in vari modi con le lettere dell'alfabeto latino. Alcuni possono preferire uno spelling che favorisca una pronuncia simile a quella della lingua di origine, mentre altri possono accettare volentieri le variazioni. In Europa siamo abituati a utilizzare uno o due nomi e uno o due cognomi, preceduti da "Signor", "Signora" o "Signorina" come appellativi di cortesia e di rispetto.

Nel contesto culturale dei membri del "tuo" gruppo la situazione potrebbe essere differente. È probabile che i loro nomi siano utilizzati nello stesso modo che in Europa, ma che usino il nome preceduto da "Signor", "Signora" o "Signorina" per rivolgersi formalmente a un'altra persona. I nomi potrebbero anche essere composti da elementi che non sono veri e propri nomi, ma aggettivi o parole che indicano relazioni. In alcune culture ci si può rivolgere ad una persona in molteplici modi e non solo ricorrendo al nome indicato nei documenti; alcuni rifugiati, inoltre, potrebbero venire da regioni in cui non viene fatta alcuna distinzione tra nome e cognome.

Vedi anche gli strumenti 3 – [Le questioni etiche e interculturali da conoscere quando si lavora con i rifugiati](#) e 14 – [La diversità nei gruppi di lavoro](#).