

Problemi di comunicazione interculturale

Pr.Hachouf Amina

Nota introduttiva

La CI è l'**interazione** fra persone provenienti da **background diversi**, quindi, la possibilità di **malintesi** è più **frequente** poiché, le norme ed i valori delle culture differiscono fortemente.

Le **barriere** alla comunicazione culturale possono essere legate ad aspetti **linguistici** o **culturali**.

Problemi comunicativi legati alla lingua

Alcuni aspetti strettamente linguistici possono provocare **incidenti interculturali** o ancora **incomprensioni**:

Tono e intonazione;

Velocità nella comunicazione;

Sovrapposizione di voci;

Scelte lessicali;

*Aspetti morfosintattici;
del negativo:*

Uso dell'interrogativo e

Titoli e gli appellativi;

Uso formale – informale;

Struttura del testo.

Tono e intonazione

In alcune culture ➡ un **tono alto** della voce;

Altre culture ➡ **voce pacata**.

✓ Il **variare** della voce da **bassa** ➡ **alta** ➡ **fraintendimenti** e **incomprensioni** nelle situazioni comunicative interculturali.

Molto spesso:

il **partecipante**  **voce bassa**  **aggredito** da quello
con **voce alta**  **fallimento** dell'incontro.

Velocità nella comunicazione

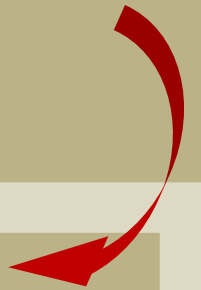
Parlare con uno straniero, rallentando la velocità del parlato è segno di rispetto.

Reazioni negative



Sistema di cortesia diverso

Nervosità.



Sovrapposizione di voci

Culture
(Mediterraneo)
✓ un segno di
partecipazione
sentita

Culture (popoli
scandinavi):
✓ reclamano il
rispetto rigido dei
turni di parola

Scelte lessicali

Le **scelte lessicali** costituiscono seri **problemi** negli incontri interculturali, molti **elementi** non hanno **equivalenti** in altre lingue, soprattutto quando si ha scambi a livello scientifico o tecnico.

Gli aspetti morfosintattici

Certe **espressioni** possono dare **fastidio** agli interlocutori **non occidentali** come il modo “***così sicuro***” con il quale invece gli **occidentali** parlano del **futuro**: *si **Dios quiere***, se ***Dio vuole***, ***inshallah*** dicono gli arabi.

L'uso dell'interrogativo e del negativo

Le diverse culture, per “*rifiutare*”, “*dissentire*” o ancora per dire “*no*”

 **regole diverse.**

✓ In alcune culture è **vietato** rispondere *no* ad una richiesta o ad una domanda di un interlocutore, soprattutto se questa persona è di una certa autorità.

I titoli e gli appellativi

Ogni cultura  **proprie regole** per mettere in rilievo i titoli professionali di una persona (*dottore, ingegnere, professore, architetto*) così come esiste un diverso utilizzo (del "signore" "signora" "signorina").

✓ È l'uso del "nome" e del "cognome"  maggiori incidenti interculturali.



In alcune culture o società **non si può** chiamare una persona per **nome proprio**, ma solo per **cognome- nome** o per **cognome preceduto da "signor x" o "signora y"**.

✓ All'interno della famiglia **non si usa** il **nome proprio**, ma il grado di parentela: ad esempio i coniugi si chiamano con degli appellativi.

✓ In **queste società** il fatto di utilizzare solo **degli appellativi**, può risultare che i **bambini non conoscano** il **nome proprio** dei **nonni**, neanche degli stessi **genitori**.

L'uso formale - informale

Nelle diverse culture, l'uso del registro **formale** e **informale** è diverso. Ci sono diverse regole per stabilire chi decide quando si deve passare dall'informale al formale.

- ✓ Darsi del **'tu'** fra colleghi di lavoro è cosa abbastanza frequente;
- ✓ È molto raro utilizzare il **tu** con il capo.

Per l'uso **formale** alcuni popoli usano la **seconda persona del plurale** come **gli inglesi** e i **francesi** alla differenza degli **italiani** che fanno uso del **femminile della terza persona singolare** **'Lei'** e **'Loro'** quando sono numerosi gli interlocutori.



In un primo incontro, **è consigliabile** cominciare una

conversazione nella **forma di cortesia** e l'interlocutore offrirà presto di passare alla forma familiare.

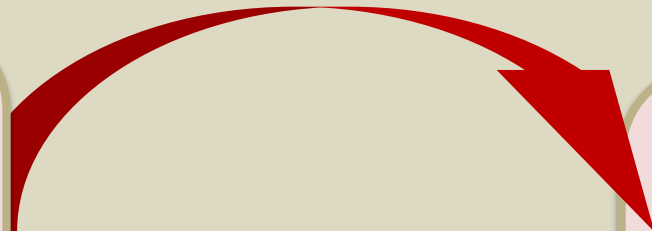
Le espressioni che vengono usate a questo scopo sono: "**Diamoci del tu**" cioè parliamo usando la forma familiare (con il pronome tu) o se si vuole stabilire un **rapporto formale** con qualcuno, che si presenta troppo aggressivo possiamo dire: "**Mi dia del Lei**" cioè mi parli nella **forma di cortesia**.

Struttura del testo

Cambiamento
della struttura

Cambiamento
del *format*
complessivo
del testo

Incompatibile
con altri
sistemi di
pensiero/
verbalizzazione



- ✓ Il testo **inglese** (un testo “perfetto”: una struttura lineare, “paratattica”, basata sulla coordinazione tra tante frasi autonome) :
- ✓ si spezza il percorso in tante microfrasi: soggetto + verbo, con l’aggiunta eventuale di un oggetto o di tempo , spazio ecc.:
- ✓ il testo si presenta come una sequenza di segmenti semiautonomi.

Il testo **latino, slavo** e in certo senso, quello **tedesco** domina l’ipotassi (la subordinazione):

- ✓ gli elementi si intersecano con frasi secondarie che interrompono la frase principale producendo così una linea spezzata che evidenzia la complessità dell’argomentare che si vuole portare avanti:
- ✓ l’informazione principale e tutte quelle secondarie vengono incastonate l’una nell’altra.



Il testo **arabo** o **iraniano** è caratterizza dalle **costruzioni parallele e continue** riprese di quanto detto in precedenza. Quello **orientale**, invece, procede secondo un **approccio a spirale** che ci consente di **giungere** al cuore dell'**argomento** solo per **approssimazioni successive**.

Problemi comunicativi legati alla cultura

Alcuni valori culturali, di cui è di solito **inconsapevoli** possono essere **problematici** sul piano **comunicativo**:

Il tempo;

La gerarchia e lo status;

Argomenti tabù;

Il sorriso;

Lo sguardo;

Le espressioni del viso :

Le braccia e le mani;

gambe e piedi;

Odori, rumori e umori corporei;

Distanza fra i corpi

Il bacio;

Il vestiario

Oggetti di status symb;

Oggetti che si offrono;

Regali.

Il tempo

Culture: Cristiana,
ebraica e islamica
che il tempo è una
linea (allo cui
conclusione
secondo il
credente, c'è il
giudizio universale)

However, CS and
CM together in the
same advertising
placard hinders
consumers'
understanding.

Tempo come corda

Gli europei e i nordamericani concepiscono il tempo come una sorta di una corda tesa che può anche rilassarsi ,ma rimane pur sempre della stessa lunghezza.

Tempo come elastico

Per gli orientali e molti latino-americani , il tempo è elastico: di norma è in posizione di riposo ,si tende quando è necessario poi torna a rilassarsi .

Per la cultura turca , Gannon ha attribuito a quel popolo la metafora *“il caffè turco”*, il quale richiede molto tempo per sedimentare il fondo, poiché viene bevuto con lentezza, durante la conversazione

Il concetto di puntualità e di tempo come potere

- ✓ Ogni cultura si distingue per la sua gestione e concezione del tempo. Le culture **industrializzate** ad esempio, ritengono che la **puntualità è essenziale**;
- ✓ Per un **orientale**, un **arabo**, un **brasiliano** essa è spesso un'indicazione di massima .

La diversa concezione della puntualità distingue anche le nazioni le più simili:

- ✓ i **tedeschi** la considerano come una **forma mentis**, che porta a una forte **rigidezza** nei rapporti sociali e comunicativi;
- ✓ per **gli inglesi** essa è una forma di **rispetto** ma se viene a mancare non porta all'incertezza, all'irritazione, al panico.



Un problema relazionale derivante da questa differenza tra le varie culture è la diversa interpretazione del **ritardo**:

in certe culture **si rimanda** all'uso del **tempo altrui** per **affermare il proprio potere**.

Fare **ricorso** all'uso dell'**attesa obbligata** non può che **delineare il non interesse** della persona all'appuntamento e di conseguenza il **ritardo** viene visto come **offesa**.

Il tempo è denaro

Alcune culture **industriali** ➡ il tempo è molto **prezioso** (si **tende a tagliare i diversi convenevoli** delle diverse conversazioni (telefonata, incontri privati, ecc.).)



in alcune culture ➡ l'**attitudine** di manifestare il **proprio status** gerarchico, sprecando del tempo altrui, ad esempio facendo fare anticamera anche se non è necessario.

Il tempo strutturato: la scaletta, l'ordine del giorno, l'agenda dei lavori

I latini accordano molta importanza alla gestione di un lavoro:

✓ fissare un ordine del giorno fa parte spesso degli “utili suggerimenti” sul modo in cui si potrebbe condurre un lavoro .

Per un nord europeo o nord americano:

✓ una riedizione delle tavole della legge.

Secondo lo studioso E. T. Hall, i diversi popoli si differenziano nell'uso del tempo:

Tempo monocronico

Si usa un **“unico”** tempo alla volta e lo si dedica a fare una **“unica”** cosa in quel tempo (Germania, Scandinavia, Stati Uniti)

Tempo policronico

Si ha **più tempi in parallelo**, ciascuno dedicato a una attività (culture del Mediterraneo, in particolare gli arabi).

In certe culture
sono degli **ottimi**
sistemi per
affrontare i
problemi

*"Possiamo saltare
questo punto e
tornarci dopo";
"questo punto lo
completiamo in
seguito, tanto una
soluzione si trova"*

Per le culture
scandinave, e,
almeno in parte,
germaniche e
nordamericane
sono quasi degli
affronti personali

NB. Orrore del tempo "vuoto" , del silenzio

Il rifiuto del silenzio è tipico di molte culture, per cui ci sono riempitivi da usare in macchina, a tavola, durante le pause di riflessione: è quello *small talk* in cui eccellono gli **anglosassoni** e che invece **non interessa** né agli **scandinavi**, né ai **tedeschi**, agli arabi, agli orientali in genere, anche se i più silenziosi sono gli Amish .

Gli **italiani** che, come tutti i **latini**, hanno **orrore** del **silenzio** presentano un comportamento “**logorroico**” sgradito soprattutto nei paesi nordeuropei.

Il tempo futuro

Interiezioni quali l'arabo "*inchallah*" o il suo omologo spagnolo "*si Dio quire*", "*se Dio vuole*"  una radicata **necessità religiosa** (esplicita nel corano, di riconoscere sempre che il futuro è nelle mani del creatore "**Dio**«) e quindi l'uso dei verbi al futuro  blasfemo, una sfida a Dio.

Il tempo futuro

Altre culture concepiscono con difficoltà il passato e di conseguenza anche il futuro. Un caso illustrativo, si verifica nella **cultura nomade**, dove la **vita si snoda** essenzialmente nel **presente** e quindi diventa **difficile** per queste persone **situarsi nel tempo**, poiché possiedono una **visione sincronica** dell'esistenza.

La gerarchia e lo status

Ogni cultura  modo particolare di esprimersi mostrando la specifica gerarchia  esprimere lo status e il rispetto che a tale status è dovuto.

In molte culture asiatiche e africane, il concetto di gerarchia viene mostrato e esibito. Ad esempio :

✓l'età  un fattore di status: una persona vecchia, in quanto anziana, si deve il rispetto per tutto l'impianto comunicativo.



Connesso al problema dello status e del suo riconoscimento c'è quella "**faccia**", definita da Goffman (1967) come **l'immagine pubblica**, che ogni persona offre di sé, la propria stima di sé, un'entità tanto emozionale quanto sociale e che si aspetta venga reciprocamente rispettata nel corso della comunicazione .

✓ Per salvare la propria faccia dal danno in **contesto interculturale** , agli interagenti servono un'**estrema attenzione** e **molto flessibilità** .

Argomenti tabù

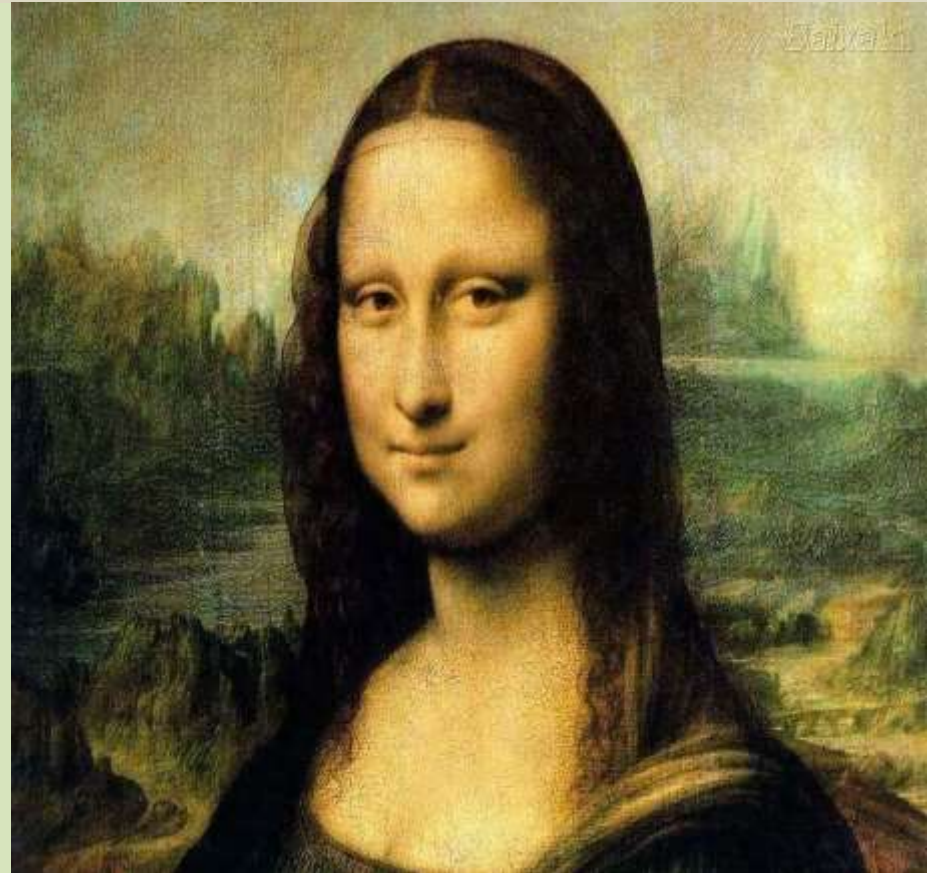
Il variare degli **argomenti** di uso **libero** e quelli **tabuizzati**, provoca dei **disaggi** negli incontri interculturali, spesso i partecipanti non si rendono conto di quanto sia tabù nella cultura altrui, vengono mal visti dai loro interlocutori e innescano così meccanismi ,di aggressività o chiusura .

Ad esempio:

Il consiglio di **andare** da uno **psicologo** viene sentito come **offesa** in **Italia** ,significa "**sei matta**",mentre in **argentina** far saper che si va dallo psicologo significa **comunicare uno stato di benessere economico**.

Il sorriso

Il sorriso ➡ comunicare **messaggi positivi**,
Nella cultura **asiatica**, il sorriso ➡ si usa
anche in situazioni di **imbarazzo** (invece di
dissentire o **rispondere no**, spesso gli **asiatici**
si limitano a **sorridere** e a **stare in silenzio**,
situazione che un **occidentale** interpreta
sicuramente come **assenso**).



Lo sguardo

La codifica dello varia **da cultura a cultura**

Ad esempio:

Alcune culture  **si tollera** lo scambio degli **sguardi diretti**,
altre, invece, come quella **asiatica**, questo atteggiamento  **manca di**
rispetto.

Lo scambio di sguardi fra due persone varia anche **da cultura a cultura**

Le espressioni del viso

Sono generalmente **universali**, ma varia molto la **quantità** e il **controllo intenzionale** sulle espressioni stesse.

Nell'area del Mediterraneo si tollera che le emozioni e i sentimenti emergano abbastanza liberamente attraverso la mimica facciale.

In Asia → controllo sulla propria espressività

i mediterranei → asiatici → *imperscrutabili*

Le braccia e le mani

Talvolta **gesti** che hanno un **significato positivo** in una cultura, come il gesto dell'***Ok*** americano, risultano **offensivi** in altre culture.

Gambe e piedi

✓ Tenere le gambe accavallate
con la caviglia appoggiata al
ginocchio

✓ levarsi le scarpe

✓ far vedere la suola delle scarpe

Rilassatezza (certe culture)

Offensivo (certe culture)

+ Offensivo (certe culture)

Odori, rumori e umori corporei

Ogni cultura può avere la propria concezione di questi fenomeni anche se la quasi **totalità** delle **culture** considerano **impuro** ciò che esce dal corpo, variano però alcune regole:

soffiarsi il naso  **tollerato nella cultura occidentale**
 **non è tollerato in Giappone e in Cina**

Distanza fra i corpi

La "**giusta**" distanza da tenere fra due interlocutori, che non siano intimi amici chiaramente

è di circa un braccio
(cultura **mediterranea**) .

lontananza =
freddezza, di distanza
emotiva e di poca
partecipazione
affettiva.

è di circa due braccia
(Nel nord Europa)

vicinanza =
violazione/aggressione

Distanza fra i corpi

distanza da tenere fra due parlanti



< un braccio

e capita spesso di toccare
l'interlocutore (Nell'Italia del sud ,
cultura araba, certe altre culture

Il bacio

La codifica del baciare varia da cultura all'altra

Ad esempio: il bacio in pubblico (uomo/donna, padre/figlio) è diversamente tollerato e/o ammesso nelle diverse culture.

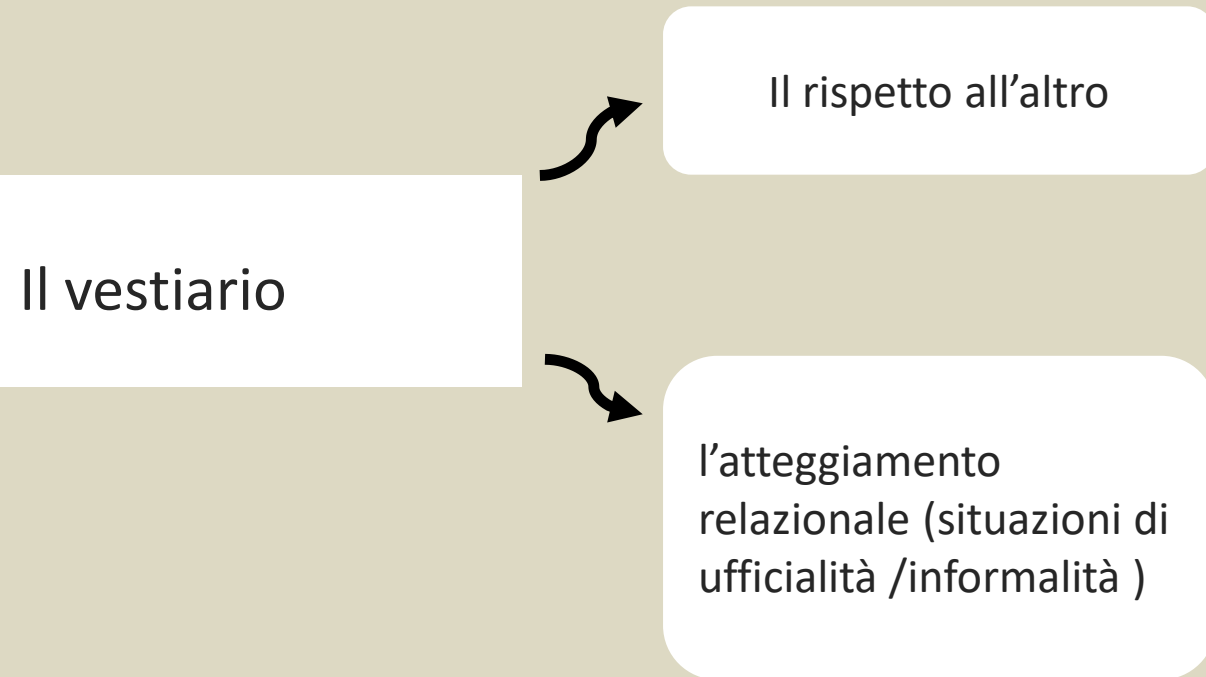
```
graph LR; A[il bacio fra gli uomini] --> B[poco diffuso in Italia]; A --> C[saluto nell'area meridionale del Mediterraneo, cultura araba];
```

poco diffuso in Italia

il bacio fra gli uomini

saluto nell'area
meridionale del
Mediterraneo, cultura
araba

Il vestiario



Il vestiario

un vestito **formale italiano** composto da tre
pezzi:
camicia, cravatta e giacca

Gli indicatori di
formalità

un vestito **formale americano**:
è sufficiente **cravatta**, anche se un po',
allentata, camicia a maniche corte, giacca
appoggiata sullo schienale della sedia.

Oggetti di status symbol

Il significato **status symbol**, varia da cultura a cultura da una classe sociale all'altra e da un gruppo all'altro, e spesso non viene compreso dagli interlocutori appartenenti a culture diverse.

vestito ***firmato***, penna o l'orologio di
una determinata ***marca***



status di "**ricco**" in certe
culture



Insignificanti per certe
culture

Il **mostrare la ricchezza**, portare
pesanti monili in oro o pesanti anelli



segno di **poca
raffinatezza** (certe
culture)



Segno di **benessere
sociale/indicare il**
proprio titolo di studi
(certe culture)

Gli oggetti che si offrono

Il gesto dell'**offrire** è sempre segno di **rispetto** verso l'ospite, così come l'**accettare**. Variano però le regole sugli oggetti che si offrono e sul modo in cui si deve insistere nell'offrire o schernirsi nell'accettare.

Gli oggetti che si offrono

In Italia ad esempio si tende molto a insistere nell'offrire soprattutto cibi e bevande, cosa che mette in imbarazzo persone provenienti da altre culture (ad esempio anglosassone) abituate ad altre maniere.

Regali

I **regali** costituiscono un importante mezzo per comunicare **rispetto, amicizia, affetto**, ma può anche essere oggetto di **incidente interculturale**. Ogni cultura ha oggetti che assolutamente non possono essere regalati in determinate occasioni: in **Italia**, ad esempio, **non** si regalano **crisantemi**, e **non** si portano **fiori** ad una **partoriente** (perché risulterebbero di cattivo auspicio, prima che il bambino sia ancora nato). In **Germania** portare i **fiori** nel cellophane è **offensivo**.

I regali

```
graph LR; A[I regali] --> B[rispetto, amicizia, affetto]; A --> C[incidente interculturale];
```

rispetto, amicizia, affetto

incidente interculturale

Regali

in **Italia**, ad esempio, **non** si regalano **crisantemi**, e **non** si portano **fiori** ad una **partoriente** (perché risulterebbero di cattivo auspicio, prima che il bambino sia ancora nato).

In **Germania** portare i **fiori** nel cellophane è **offensivo**.