



FONDAZIONE
**San Giovanni
Battista**



Università San Raffaele
Roma

MASTER DI PRIMO LIVELLO COUNSELLING IN AMBITO MULTICULTURALE

Carmela Guastella

Cultura e mediazione



Introduzione

Cultura: questa sconosciuta!

In un mondo ormai sempre più multi-etnico e globalizzato, quante volte diciamo o sentiamo la frase: “Hanno una cultura diversa”? Ma cos'è la cultura? Non ce lo chiediamo spesso e a volte la diamo quasi per scontata, senza riflettere sul suo effettivo significato. Cosa intendiamo realmente? Come facciamo a stabilire se e in che modo una cultura differisce dalla nostra? E cosa vuol dire “appartenere a una cultura” e “avere una cultura diversa”? Queste sono tutte domande che dovremmo porci ogniqualvolta ci troviamo ad interagire con individui di diversa provenienza e che presentano sicuramente un *background* culturale diverso dal nostro.

Quando nasciamo cominciamo ad assorbire gli *orientamenti culturali* della società o, per essere più precisi, della comunità che ci circonda. Il tutto avviene inconsapevolmente. Eppure, crescendo, ci ritroviamo spesso a criticare, a non accettare o a rifiutare determinati 'marcatori' culturali. Quindi, dove finisce la cultura e dove inizia la personalità di un individuo?

Definire la parola “cultura” è importante per comprendere come essa viene percepita ed insegnata. Hanns Johst, commediografo tedesco, affermò: “non appena sento la parola 'cultura'... tolgo la sicura alla pistola”.¹ Il termine – che, come fa capire Johst, viene spesso abusato – è stato e continua ad essere oggetto di studio da parte di antropologi e lessicografi. Diamo un'occhiata ad alcune definizioni:

- nel 1871, l'antropologo Inglese Edward Barnett Tylor definisce la cultura come quella complessa totalità che include conoscenza, credenze, arte, morale, leggi, costumi e ogni altra capacità e abitudine acquisita da un uomo in qualità di membro di una società;
- negli anni Cinquanta, gli antropologi americani Alfred Louis Kroeber e Clyde Kluckhohn hanno dato molte definizioni di “cultura”, ma la più rilevante sembra essere la seguente: la cultura consiste in modelli, espliciti e impliciti, in comportamenti acquisiti e trasmessi attraverso dei simboli, [...]; il nucleo fondamentale della cultura è costituito da idee tradizionali e soprattutto dai valori legati ad esse.

Il dizionario Treccani fornisce le seguenti definizioni:²

- in etnologia, sociologia e antropologia culturale, l'insieme dei valori, simboli, concezioni, credenze, modelli di comportamento, e anche delle attività materiali, che caratterizzano il

1 “Whenever I hear the word 'culture'... I release the safety-catch of my pistol” [traduzione mia], citazione tratta dall'opera *Schlageter*, in Katan D., *Translating Cultures. An introduction for translators, interpreters and mediators*, St. Jerome Publishing, Manchester, 2004, p. 24;

2 <http://www.treccani.it/vocabolario/cultura/> [ultima consultazione: 7 ottobre 2014];

modo di vita di un gruppo sociale;

- complesso di conoscenze, competenze o credenze (o anche soltanto particolari elementi e settori di esso), proprie di un'età, di una classe o categoria sociale, di un ambiente;
- complesso delle istituzioni sociali, politiche ed economiche, delle attività artistiche, delle manifestazioni spirituali e religiose, che caratterizzano la vita di una determinata società in un dato momento storico.

Dalle definizioni succitate alcune parole sono degne di nota e possono essere appuntate come parole chiave: conoscenza, credenze, arte, morale, leggi, costumi, modelli espliciti e impliciti, età, classe, categoria sociale, ambiente, momento storico. Cercando di riassumere, si potrebbe dire che una cultura è costituita da tutti quegli elementi (impliciti ed espliciti) che caratterizzano un individuo, di età, classe e provenienza diverse, in un determinato periodo storico.

1. Unicità e pluralità culturali.

La *Convenzione UNESCO per la protezione e la promozione della diversità delle espressioni culturali* (Parigi, 20 ottobre 2005) riconosce la diversità culturale come una caratteristica determinante dell'umanità; essa rappresenta un'eredità per il mondo intero e deve essere pertanto preservata per il bene di tutti. La cultura assume diverse forme attraverso il tempo e lo spazio e questa diversità è rappresentata dall'unicità e dalla pluralità delle identità e delle espressioni culturali delle persone e delle società che compongono l'umanità.³

Unicità e pluralità sono dunque due parole da tenere in considerazione nello studio di una cultura. Ogni popolo presenta, infatti, delle caratteristiche peculiari ed uniche e nel mondo esiste una moltitudine di culture. Sembra quasi scontato affermare che non esiste una cultura uguale ad un'altra, ma è importante sottolineare che persino l'identità di un singolo individuo è composta da elementi diversi appartenenti alla propria cultura. Si potrebbe inoltre dire che ogni uomo rappresenta una cultura a se stante. Infatti, è proprio attraverso la nostra cultura che ci sentiamo parte di una specifica comunità piuttosto che di un'altra. Le credenze, i valori, le tradizioni, le leggi,

³ “The General Conference of the United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization, meeting in Paris from 3 to 21 October 2005 at its 33rd session,

Affirming that cultural diversity is a defining characteristic of humanity,

Conscious that cultural diversity forms a common heritage of humanity and should be cherished and preserved for the benefit of all, [...]

Taking into account that culture takes diverse forms across time and space and that this diversity is embodied in the uniqueness and plurality of the identities and cultural expressions of the peoples and societies making up humanity [...];”

http://portal.unesco.org/en/ev.php-URL_ID=31038&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html

[ultima consultazione: 2 ottobre 2014];

l'etica, la lingua e i costumi sono fattori che si evolvono attraverso i secoli ed in base alle condizioni politiche, economiche, sociali, religiose ed ambientali in cui la società si sviluppa.

Secondo molti antropologi, nonostante la cultura vari di società in società, esistono tre assiomi imprescindibili: essa non è innata, bensì appresa; i vari aspetti di una cultura sono interconnessi tra loro; la cultura è condivisa e definisce i confini tra gruppi diversi.

Tutti gli aspetti della vita umana sono influenzati e alterati dalla cultura.⁴ Quando parliamo di cultura di un popolo siamo subito portati a pensare a tutti quegli elementi che saltano subito all'occhio. Ma se prendiamo in considerazione la personalità di un individuo X appartenente ad una determinata cultura, ci renderemo subito conto che esistono molti elementi influenzati dalla sua cultura di appartenenza. Non soltanto il suo modo di esprimersi e di pensare saranno diversi, ma anche il suo modo di muoversi e di risolvere i problemi, nonché l'organizzazione della sua città e il sistema economico e governativo del luogo in cui vive.

L'identità di un individuo è definita dalla sua cultura, ed essa include altresì l'intero quadro comunicativo: le parole, le azioni, la gestualità, il tono di voce, le espressioni facciali, il modo di percepire e gestire il tempo e lo spazio, il modo di lavorare, giocare, fare l'amore e difendersi. Tutti questi elementi costituiscono *i sistemi comunicativi*, i quali possono essere pienamente compresi solo se si possiede una certa familiarità con il contesto storico, sociale e culturale.

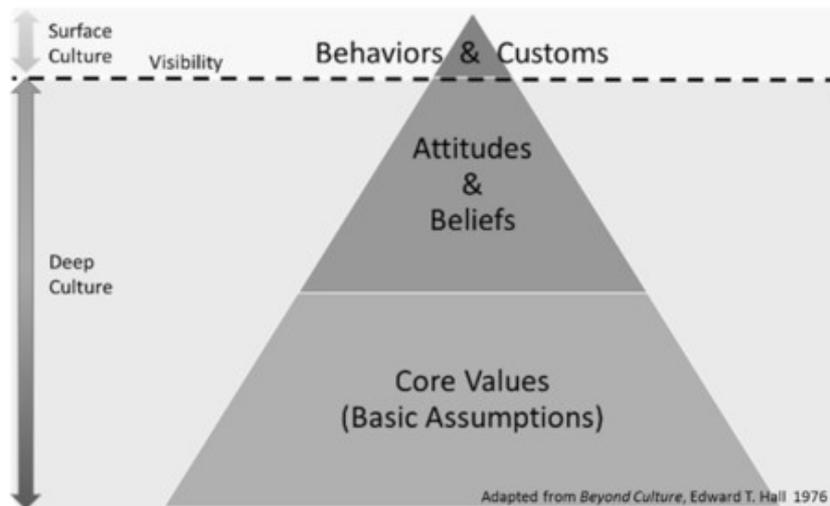
Tuttavia, è importante sottolineare che il contesto sociale è sicuramente importante ma è anche vero che esistono dei fattori “indipendenti” che determinano la cultura di appartenenza. Le differenze culturali si possono manifestare in modi diversi, ma queste differenze possono essere il risultato di scelte personali o meno. L'etnia, il genere, la famiglia, la classe sociale e il background religioso rappresentano elementi indipendenti dalla nostra volontà. Al contrario, gli amici, l'educazione e la professione sono fattori che influenzano la nostra cultura ma che scegliamo noi.

2. La teoria dell'iceberg

Secondo la cosiddetta “Teoria dell'Iceberg” dell'antropologo americano E.T. Hall, la parte più importante di una cultura è completamente nascosta e ciò che noi vediamo è solo la punta dell'iceberg. I comportamenti e i costumi di una società costituiscono solo la punta dell'iceberg culturale e la cultura di superficie (*surface culture*). Gli atteggiamenti e le credenze (secondo livello) e i valori fondamentali (terzo livello) si trovano sotto il livello dell'acqua e costituiscono quella che Hall definisce *deep culture*, ovvero cultura sommersa.

⁴ Hall E.T., *Beyond Culture*, Garden City, N.Y., Anchor Press, 1976, p.14;

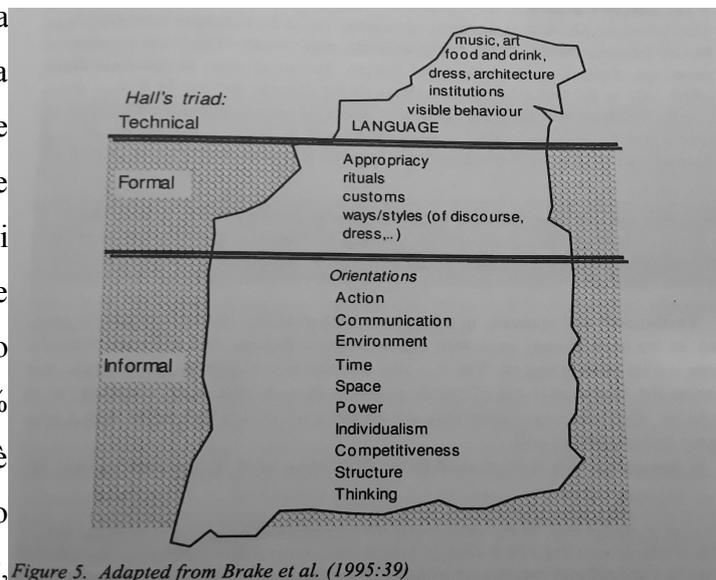
Hall's Iceberg Model of Culture



Un ulteriore sviluppo della teoria dell'iceberg culturale è quello presentato dall'antropologo americano Brake e dai suoi collaboratori. Secondo Brake e il suo team:

le leggi, i costumi, i rituali, la gestualità, il modo di vestire, il cibo e le bevande e il modo di salutare rappresentano solo la punta del nostro iceberg culturale. Gli elementi più importanti di una cultura sono quelli che si trovano al di sotto della superficie delle interazioni quotidiane.⁵

Dall'immagine sottostante possiamo notare come la parte più importante di una cultura si trovi interamente sotto il livello dell'acqua. La punta dell'iceberg, il primo livello, è la cultura immediatamente visibile e rappresenta quella che Hall definisce *technical culture*, cioè quella parte di cultura che può essere scientificamente analizzata e addirittura insegnata. Questo livello, che rappresenta all'incirca il 25% della cultura totale di una società, è composto da tutti quegli elementi che sono facilmente individuabili: la lingua *in primis*,
 music, art
 food and drink,
 dress, architecture
 institutions
 visible behaviour
 LANGUAGE



la musica, l'arte, il cibo, le bevande, il vestiario, l'architettura, il comportamento e le istituzioni.

Il secondo livello (25%), che include i riti, i costumi, le modalità e gli stili (del discorso,

⁵ "Laws, customs, rituals, gestures, ways of dressing, food and drink and method of greeting and saying goodbye. These are all part of culture, but they are just the tip of the cultural iceberg. The most powerful elements of culture are those that lie beneath the surface of everyday interactions." [traduzione mia], in Katan D., *op. cit.*, p. 43;

d'abbigliamento, etc.), è semi-visibile e formale. Secondo Hall infatti, questo livello non è più oggettivo ma può sicuramente essere insegnato. È anche il livello della semi-consapevolezza; in altre parole, secondo Hall, non siamo consapevoli delle convenzioni che ci circondano ma, nel momento in cui una di esse viene trasgredita, ne diventiamo immediatamente consapevoli.

Il terzo livello dell'iceberg (50%) è invisibile, informale e composto dagli *orientamenti culturali*. Questa parte della cultura non può essere né insegnata né appresa, ma viene acquisita informalmente e, soprattutto, inconsapevolmente. Gli orientamenti culturali includono: le azioni, la comunicazione, l'ambiente, il tempo, lo spazio, il potere, l'individualismo, la competizione e il modo di pensare.

Dopo aver definito la cultura ed aver visto come essa sia collocata su livelli diversi e più o meno visibili, possiamo arrivare ad alcune conclusioni che permettono di riflettere sull'influenza della cultura nella nostra vita e nella comunicazione interculturale.

Innanzitutto possiamo affermare che la cultura è solo uno dei tanti filtri responsabili del nostro comportamento. La cultura è infatti composta da livelli, o quadri culturali, che influenzano la comunicazione e la nostra personalità. Questi livelli, organizzati gerarchicamente, sono i seguenti: *ambiente circostante, comportamento, strategie e abilità, valori e convinzioni, identità e ruolo*. *L'ambiente circostante* è la somma di tutti i fattori esterni, del tempo e dello spazio, di ciò che può essere visto o sentito. *Il comportamento* consiste negli elementi verbali o non verbali che generalmente il nostro interlocutore può captare. *Le abilità e le strategie* sono quelle che ci permettono di mettere in pratica il comportamento che desideriamo avere. *Le convinzioni e i valori* sono dei concetti mentali che definiscono inconsapevolmente la nostra organizzazione mentale. *L'identità e il ruolo ricoperto* o la cultura di un particolare contesto determineranno i nostri valori e le nostre convinzioni.⁶

3. Approcci per lo studio della cultura.

Esistono cinque tipi di approcci per studiare una cultura: approccio comportamentale, approccio etnocentrico, approccio funzionalista, approccio cognitivo e approccio dinamico.

L'approccio comportamentale focalizza maggiormente la sua attenzione su determinati fatti e su quello che un popolo fa o non fa. Questo approccio genera facilmente degli stereotipi e si ferma solo alla cultura di superficie giudicandone solo i fattori espliciti.

L'approccio etnocentrico si basa sulla convinzione errata che la propria cultura sia migliore o

⁶ In Katan D., *op. cit.*, pp. 52-56;

superiore alle altre e ciò genera sentimenti di disprezzo verso coloro che appartengono ad altre etnie.

L'approccio funzionalista approfondisce un po' di più l'esplicito e studia le ragioni di un determinato comportamento culturale. Tuttavia, pur non soffermandosi alla superficie come quello comportamentale, questo tipo di approccio rimane comunque legato alla propria cultura e filtra le ragioni di un comportamento solo in base ai propri valori, dando così un giudizio non oggettivo.

L'approccio cognitivo tende all'uso del concetto di modellamento e mappatura, sostenendo che la cultura è il frutto di una serie di esperienze legate al contesto culturale, le quali non possono essere comprese poiché chi non appartiene a una determinata cultura non possiede lo stesso background culturale. Questo approccio enfatizza il concetto di contesto e sostiene che le culture modellano la realtà in modi diversi. Per questo motivo questo approccio si basa sulla presentazione di modelli generalizzati di cultura, utili a fornire un quadro generale ma non ad approfondirne la conoscenza .

L'approccio dinamico vede la cultura come un processo dinamico costantemente in movimento e alterata da coloro che la possiedono. È influenzata sicuramente dal passato e getta le basi per il futuro. Ciò non significa che la cultura cambi costantemente ma che esiste una dialettica continua tra modelli interni e realtà esterna.

Se noi ci fermiamo all'osservazione della punta dell'iceberg e non ci immergiamo per vedere cosa c'è sotto possiamo solo osservare e giudicare secondo il nostro filtro culturale i comportamenti che vediamo.

4. Filtro culturale.

La nostra cultura è un filtro, “un'unità di misura” attraverso cui misuriamo le differenze culturali e spesso le giudichiamo. Interagendo con un'altra persona, ci creiamo un'opinione sul suo comportamento solo in base alle nostre aspettative e al nostro *cultural framework*. Quindi, stiamo dando un significato congruente soltanto con il nostro sistema culturale. Questo atteggiamento crea spesso incomprensione e incomunicabilità. Il ricercatore David Katan presenta un esempio molto esaustivo riguardo agli errori di interpretazione; partendo dal presupposto che in Italiano ci rivolgiamo ad una persona estranea anche con un imperativo – essendo quest'ultimo usato anche come forma di cortesia (ad esempio, “Prego, mi dica”) – e che in Inglese l'imperativo viene invece usato per esprimere rabbia, autorità o urgenza, se un parlante italiano si rivolge a uno inglese con la traduzione letterale dell'italiano “mi dica” e quindi dicendo “Tell me”, il parlante inglese percepirà

tale espressione come una mancanza di deferenza o di educazione. In questo caso, ci troviamo di fronte a un problema di attribuzione, il filtro culturale dell'inglese ha fatto sì che l'italiano risultasse maleducato o aggressivo senza che questo ne abbia mai avuto l'intenzione.⁷

Lo stesso avviene quando ci creiamo delle aspettative (positive o negative) su una persona basandoci solo sulla sua provenienza. Ad un primo incontro, spesso chiediamo “Da dove vieni?”, e in base alla risposta attribuiamo al nostro interlocutore una determinata cultura. Anche se non abbiamo mai avuto un contatto diretto o indiretto con quella persona, costruiremo nella nostra mente una serie di comportamenti basati sui giudizi e sulle opinioni che abbiamo sulle persone che vivono in quel particolare posto. Quindi, attribuiamo un'identità, ma solo secondo il nostro punto di vista. Sono molti i casi in cui agiamo in questo modo, e quando questo avviene non facciamo altro che essere vittime degli stereotipi. Quando generalizziamo su una popolazione o giudichiamo una persona solo in base alla sua nazione di provenienza stiamo “stereotipando” un individuo. Eppure dovremmo riflettere e pensare che così come esistono degli stereotipi su culture diverse dalla nostra, esistono degli stereotipi anche per noi.

5. Alcuni esempi di differenze culturali.

Parafrasando Balboni: entrare in una prospettiva interculturale non significa abbandonare i propri valori e far propri quelli del luogo in cui si espatria, [...]. Significa: conoscere gli altri, tollerare e rispettare le differenze, accettare il fatto che alcuni modelli culturali degli altri possono essere migliori dei nostri e mettere in discussione i modelli culturali con cui siamo cresciuti.⁸

Le differenze maggiori si riscontrano particolarmente in alcuni ambiti : ambiente, spazio pubblico e privato, percezione del tempo, famiglia, status sociale, formalità e informalità.

Culture diverse hanno modi diversi di percepire *l'ambiente*; alcune culture pensano di averne pieno controllo, altre accettano il fatto che sia l'ambiente ad avere controllo su di esse. Quali fattori possiamo analizzare quando parliamo di cultura? L'ambiente circostante determina il nostro modo di relazionarci e di vedere la realtà. Come abbiamo già detto, in base alla provenienza di una persona ci vengono in mente una serie di etichette culturali. Alcune di esse sono veritiere mentre ovviamente altre no. Tra le altre cose, la provenienza va per sotto gruppi, si passa dalla nazionalità alla provenienza regionale, fino ad arrivare, nelle città più grandi, ai quartieri. Per capire questo

⁷ Ivi, p. 94;

⁸ Balboni P. E., *La comunicazione interculturale*, Marsilio Editori, Venezia, 2007, pp. 23,24.

concetto non c'è bisogno di spostarsi di molti chilometri, basta pensare alla realtà che ci circonda.

Anche l'organizzazione degli spazi interni e la loro relativa percezione può variare. Se in Europa un dipendente di un'azienda viene spostato in un ufficio più grande e con una finestra significa che ha ricevuto una bella promozione o che è salito di grado. In Giappone avviene l'esatto opposto: quando un impiegato viene spostato in un ufficio con la finestra gli viene detto implicitamente che, se vuole, può cercare un altro lavoro anziché passare il suo tempo a guardare fuori dalla finestra.

Il modo di vestire non solo delinea la cultura di appartenenza ma anche il gruppo sociale. Alcuni capi d'abbigliamento diventano dei veri e propri simboli dello status sociale. Anche attraversando i confini della propria nazione ci si rende conto di come questi simboli varino di stato in stato. Gli uomini italiani usano molto spesso il classico borsello. Per noi è una cosa normalissima e non ce ne meravigliamo, ma indossare un borsello in Inghilterra verrà visto come qualcosa di effeminato. Qualcosa di simile avviene con un altro tipo di abbigliamento: la Barbour Jacket. Questo tipo di giacca viene indossata in Gran Bretagna da chi vive in campagna o passa molto tempo all'aria aperta e porta con sé tutta una serie di stereotipi legati alla classe di appartenenza (classe media) e a dei valori conservatori. In Italia, questo tipo di giacca viene considerata invece un capo d'abbigliamento quasi d'élite, sia per il suo prezzo sia perché non viene indossata da chi vive in campagna. Anzi, come suggerisce David Katan, mentre in Inghilterra si indosserebbe una Barbour Jacket insieme ai Wellington boots,⁹ in Italia viene indossata con delle scarpe Fendi perché considerata un capo di alta qualità.

Un'altra differenza a livello degli spazi pubblici è la diversa concezione di appartenenza. Un luogo pubblico in Inghilterra viene rispettato perché essendo di tutti, “è anche mio”, in Italia invece “è di tutti, quindi non è di nessuno”.

Un'altra differenza tra i popoli Nordeuropei e quelli Mediterranei riguarda il modo di interagire con altre persone e di gestire lo *spazio pubblico* e lo *spazio privato*. La bolla invisibile che un individuo ha attorno a sé rappresenta il suo spazio personale e questo può essere più piccolo o più grande in base alla distanza che mantengono dalle altre persone. In base alla percezione dello spazio pubblico e privato varierà anche il linguaggio usato, da intimo a glaciale, passando per informale e formale.

Ogni società è organizzata in modo gerarchico, alcune enfatizzano lo status sociale mentre altre tendono a ridurre il potere e le discriminazioni. In Italia, essendo molto legati alla forma di cortesia, si dà del lei mentre in Francia addirittura del voi. I pronomi bastano a far capire che stiamo portando rispetto e non ci curiamo molto della formalità del linguaggio usato. In Inghilterra avviene

⁹ Gli stivali di gomma antipioggia.

l'esatto opposto e la forma di cortesia non è legata a un pronome ma ad una serie di espressioni fisse, verbi modali e forme lessicali che indicano formalità.

Anche *il tempo* può essere percepito in modo diverso: mentre gli Americani e gli Inglesi attribuiscono una grande importanza al presente, gli Italiani e i Francesi sono più orientati al passato attribuendo alla storia grande importanza. Per i musulmani il futuro è solo nelle mani di Dio e quindi anche usare dei verbi al futuro può risultare blasfemo. Non è un caso che in arabo esistano solo due modi per costruire il futuro e a questi viene dedicato pochissimo spazio, poiché semplici da usare (uno per un futuro vicino e uno per un futuro lontano), mentre in Inglese ne esistono quattro forme. Per le culture induiste il passato e il futuro non esistono, in hindi, ieri e domani si dicono con la stessa parola, che poi vuol dire tempo.

Conosciamo tutti la puntualità dei tedeschi e degli Inglesi, ma mentre per i primi è una questione di *forma mentis*, per i secondi è una questione di rispetto.

6. Il ruolo del mediatore.

Dopo aver parlato della cultura e averne analizzato i vari aspetti, si deduce che per essere validi traduttori, interpreti e mediatori linguistici non basta conoscere le lingue ma bisogna essere anche dei mediatori culturali.

Il mediatore linguistico e culturale è una persona che facilita la comunicazione e le azioni tra persone di diversa cultura e diversa lingua. Egli ha quindi il compito di interpretare le espressioni, le intenzioni e le aspettative di ogni gruppo culturale. Secondo Taft, un mediatore deve conoscere la società di entrambe le culture (storia, folklore, tradizioni, costumi, valori, l'ambiente naturale e la sua importanza, etc.), deve possedere delle abilità comunicative (scritte, verbali e non verbali), deve avere competenze tecniche e abilità sociali (conoscenza delle regole che entrano in gioco nelle relazioni sociali). Il mediatore culturale deve essere biculturale e capace di “negoziare” tra due culture agendo da ponte.

In conclusione, possiamo dire che Il compito del mediatore è quello di capire gli altri, ma soprattutto capire cosa ha senso per quella cultura piuttosto che sostenere che noi, e soltanto noi, possediamo la chiave della verità.

Bibliografia

- Balboni P., *La comunicazione interculturale*, Marsilio Editori, Venezia, 2007;
- Katan D., *Translating Cultures. An introduction for translators, interpreters and mediators*, St. Jerome Publishing, Manchester, 2004;
- Hall E.T., *Beyond Culture*, Garden City, N.Y., Anchor Press, 1976.

Sitografia

- <http://www.treccani.it/vocabolario/cultura/> ;
- http://portal.unesco.org/en/ev.php-URL_ID=31038&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html