

KWARTALNIK NEOFILOLOGICZNY, LXX, 4/2023

DOI: 10.24425/kn.2023.148375

LAURA CAMPANALE  
(I.T.T. MAZZOTTI SERALE TREVISO)  
ORCID: 0009-0004-7971-3843

## L'IMPORTANZA DELLA COMUNICAZIONE INTERCULTURALE NELL'ISTRUZIONE DEGLI ADULTI: PERCORSI DIDATTICI IN CLASSI PLURILINGUI DI UN CORSO SERALE PER IL TURISMO E LE RELAZIONI INTERNAZIONALI

THE IMPORTANCE OF INTERCULTURAL COMMUNICATION IN ADULT  
EDUCATION: EDUCATIONAL PATHS IN MULTILINGUAL CLASSES  
OF AN EVENING COURSE FOR TOURISM AND INTERNATIONAL RELATIONS

### ABSTRACT

In our globalized society, effective intercultural communication has become a fundamental prerequisite. That's why it is important to support and develop it in schools. In this paper, we will present our experience at an Italian night school focused on tourism and business. We will propose some activities aimed at acquiring intercultural competences in the fields of civic and linguistic education and supporting related micro-languages.

**KEYWORDS:** intercultural communication, intercultural competences, night school, language education, transcultural teaching

### RIASSUNTO

Nella nostra società globalizzata, una efficace comunicazione interculturale è diventata un presupposto essenziale, motivo per cui è importante valorizzarla e svilupparla nelle scuole. In questo articolo, presenteremo le nostre esperienze didattiche in un corso serale per il turismo e le relazioni internazionali, proponendo alcune attività finalizzate all'acquisizione di competenze interculturali nell'ambito dell'educazione civica e linguistica e come supporto alle relative microlingue.

**PAROLE CHIAVE:** comunicazione interculturale, competenze interculturali, corso serale, educazione linguistica, insegnamento transculturale



Copyright © 2023. The Author. This is an open access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0>), which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original author and source are properly cited. The license allows for commercial use. If you remix, adapt, or build upon the material, you must license the modified material under identical terms.

## INTRODUZIONE

Il presente contributo intende sottolineare l'importanza dello sviluppo di competenze interculturali nell'istruzione degli adulti (Spagnuolo 2014: 155–164), in particolare nei percorsi di secondo livello (ex corsi serali)<sup>1</sup>, a indirizzo turismo e relazioni internazionali, in cui dal 2001 insegniamo lingue straniere (tedesco) e dal 2004 anche italiano L2.

Nello specifico si farà riferimento al ruolo della comunicazione interculturale per le professioni in uscita relative a entrambi gli indirizzi, con l'obiettivo di evitare spiacevoli fraintendimenti, soprattutto nel mondo del lavoro, che ormai necessita di “personale qualificato, [...] capace di [...] operare in ambienti internazionali, multiculturali e plurilingui” (Caon 2018: 71).

Dopo aver delineato finalità e approcci del corso serale<sup>2</sup>, esamineremo le caratteristiche dell'utenza coinvolta, che rispetto al passato, appare eterogenea per provenienza, età e competenze linguistiche, essendo costituita per oltre un terzo da allievi, per lo più donne, non madrelingua italiana.

Nell'ambito dell'educazione linguistica, ciò presuppone un'attenta riflessione sulle strategie e metodologie didattiche, per sostenere la motivazione e valorizzare le potenzialità plurilingui presenti in classe.

Dopo aver illustrato brevemente alcuni concetti teorici sulla comunicazione interculturale, così come i relativi riferimenti normativi sull'educazione interculturale in Italia, presenteremo, nella parte analitica, le nostre recenti esperienze dedicate alla comunicazione interculturale interpersonale e turistico-aziendale, partendo dalla valorizzazione delle competenze plurime dei partecipanti e dalla narrazione e condivisione del loro vissuto esperienziale.

### IL CORSO SERALE NELL'ISTRUZIONE DEGLI ADULTI: FINALITÀ, APPROCCI, UTENZA

Il corso serale dell'Istituto tecnico per il turismo e le relazioni internazionali, in cui da oltre vent'anni operiamo come insegnanti di lingue e di italiano L2, si propone all'interno dell'educazione degli adulti di accogliere allievi maggiorenni, anche stranieri, che abbiano intenzione di conseguire il diploma di scuola superiore.

Nell'ambito del *life long learning* il percorso serale intende valorizzare, tramite il sistema dei crediti, le competenze personali, linguistiche e professionali precedentemente acquisite dagli allievi, fornendo loro gli strumenti adeguati per

<sup>1</sup> Per ulteriori informazioni sul sistema dell'istruzione degli adulti in Italia, compresi i percorsi d'istruzione di secondo livello (ex corsi serali), si veda: <<https://www.miur.gov.it/istruzione-degli-adulti>>.

<sup>2</sup> Per praticità il “percorso d'istruzione di secondo livello” verrà indicato come “corso serale”.

raggiungere gli obiettivi fondamentali in tutte le materie d'indirizzo, al fine di arginare fenomeni di dispersione e marginalizzazione. Allo stesso tempo esso si propone di potenziare le conoscenze linguistiche, culturali e professionali dei discenti in vista di una adeguata ri/qualificazione lavorativa, oltre a consentire una migliore integrazione degli allievi con percorso migratorio (Fundarò 2022).

A tal proposito si privilegia nell'ambito dell'educazione linguistica un approccio inclusivo e cooperativo con contenuti transculturali (Povia 2016; Campanale 2022: 37; Tumino 2018: 26), senza trascurare momenti di approfondimento linguistico in italiano L2:

[...] gli insegnanti possono avvalersi, per la gestione di classi sempre più complesse e multietniche, degli “strumenti della pedagogia inclusiva, con metodologie e strategie di apprendimento cooperativo (*peer education*, *problem solving*, didattica laboratoriale)” [...], capaci di far sviluppare negli allievi, tramite i lavori di gruppo, “abilità cognitive e sociali, [oltre a] sollecita[re] la riflessione meta-cognitiva e il processo di autovalutazione in un clima di collaborazione, fiducia e rispetto reciproco” [...] (Campanale 2022: 37; cfr. Campanale 2020b: 423).

Per quanto riguarda, invece, l'utenza del nostro corso serale, abbiamo rilevato essere notevolmente cambiata rispetto al passato. Agli inizi, negli anni 2000, il pubblico era rappresentato per l'80% da adulti lavoratori che non avevano potuto conseguire la maturità, mentre il 15% era costituito da donne di prima generazione provenienti soprattutto dai paesi dell'Est che, nonostante la loro alta scolarizzazione (laurea e diploma superiore), lavoravano in Italia come badanti. Solo nel 5% dei casi si trattava di *drop out* dal diurno.

Attualmente la composizione del pubblico è esattamente il contrario: al primo posto troviamo allievi maggiorenni provenienti dal diurno, tra cui diversi stranieri, che per qualche motivo hanno interrotto gli studi; segue un 25% di discenti non madrelingua italiana e solo un 5% di adulti lavoratori che intendono conseguire il diploma finale.

Data la presenza importante di allievi di seconda e terza generazione, in parte scolarizzati in Italia, la programmazione didattica dovrà tenere presente anche questo aspetto.

## LA COMUNICAZIONE INTERCULTURALE NELL'EDUCAZIONE LINGUISTICA: ALCUNI CONCETTI TEORICI

Secondo Samovar & Porter (1997: 8) per comunicazione interculturale si intende “la comunicazione tra persone di cultura diversa, dove il messaggio prodotto in una cultura deve essere processato dai membri appartenenti ad un'altra cultura” (Schneider 2004: 15).

Ciò presuppone una competenza comunicativa interculturale che consiste “[nel] la capacità di mettersi in relazione in maniera costruttiva con individui di cultura diversa dalla propria” (*ibidem*: 9).

Balboni (2015: 3–5) e Caon (2018: 69) rilevano “nel concetto di competenza comunicativa” “la pertinenza degli studi di comunicazione interculturale all’interno [di quelli] sull’educazione linguistica” (*ibidem*):

La competenza linguistica comunicativa è [infatti] descrivibile in base a tre componenti: linguistica, sociolinguistica e pragmatica, ciascuna comprendente conoscenze, abilità e saper fare (Crisafulli, Lugarini 2016: 260).

Pertanto, è “nel concetto di competenza comunicativa”, che si rinviene il nesso di “continuità tra il modello di competenza comunicativa e quello di competenza comunicativa interculturale” (Caon 2018: 69).

Se l’obiettivo tradizionale dell’insegnamento di una L2 era lo sviluppo di una competenza comunicativa, “[l]a nozione di plurilinguismo così come definita dal QCER e dalla ricerca (socio)linguistica” colloca l’insegnamento linguistico e di conseguenza anche la competenza comunicativa “in una prospettiva nuova che si focalizza [attraverso lo sviluppo di una competenza comunicativa interculturale] sull’educazione al raffronto, alla mediazione, all’incontro tra differenze” (Crisafulli, Lugarini 2016: 556, 558):

una competenza comunicativa interculturale richiede [infatti] lo sviluppo di abilità relazionali specifiche: a. saper osservare, decentrarsi e straniarsi, [...]; b. saper sospendere il giudizio, [...]; c. saper relativizzare, [...]; d. saper ascoltare attivamente, [...]; e. saper comprendere emotivamente, [...]; saper negoziare i significati (Balboni 2015: 7–8).

## L’EDUCAZIONE INTERCULTURALE NELLA NORMATIVA ITALIANA

Negli ultimi trent’anni sono stati numerosi i riferimenti normativi in Italia che “hanno definito il tema dell’integrazione degli alunni stranieri e dell’educazione interculturale”<sup>3</sup>.

Qui di seguito presenteremo alcune direttive del Ministero dell’Istruzione<sup>4</sup> relative all’educazione interculturale “come dimensione trasversale e *background* comune a tutte le materie e a tutti gli insegnanti, sulla base delle norme più [significative] (cfr. MIUR 1990; MIUR 1992; MIUR 1993; MIUR 1994; MIUR

<sup>3</sup> La citazione è stata tratta da: <<https://www.miur.gov.it/principi>>.

<sup>4</sup> Dal 2022 il Ministero che si occupa dell’istruzione scolastica si chiama “Ministero dell’Istruzione e del Merito” (MIM): <<https://www.miur.gov.it/web/guest/missione-e-funzione>>.

2014) [che ribadiscono i valori del]la Costituzione italiana e delle Carte internazionali (cfr. O.N.U. 1948; O.N.U. 1989)” (Campanale 2022: 33; cfr. Campanale 2020b: 418).

La C.M. 205/26.7.1990 è il primo documento italiano sull’educazione interculturale, “intesa come la forma più alta e globale di prevenzione e contrasto del razzismo e di ogni forma di intolleranza” (Crisafulli, Lugarini 2016: 14).

Nella C.M. 632/7.3.1992 si promuove, invece, l’iniziativa della “Settimana per il dialogo interculturale”, mentre con la C.M. 138/1993 si stabilisce la costituzione di “poli di informazione-formazione” anche in riferimento all’educazione interculturale. La C.M. 73/2.3.1994 “[c]ollocata l’Italia nella dimensione europea dell’insegnamento nel quadro dell’educazione interculturale, con riferimento al trattato di Maastricht e ai documenti della Comunità Europea e del Consiglio d’Europa” (*ibidem*: 15).

Nel 2014 sono state ripubblicate, con alcuni aggiornamenti, le “Linee guida per l’accoglienza e l’integrazione degli alunni stranieri” del 2006 con “indicazioni per l’organizzazione di misure volte all’inserimento degli alunni stranieri” (Randazzo 2018) all’interno di una logica fondata sul confronto e sul dialogo interculturale.

In conclusione, possiamo affermare che le norme qui citate e quelle successive sanciscono l’importanza dell’educazione interculturale nella scuola italiana:

La scuola è, infatti, un luogo per la costituzione e la condivisione di regole comuni, nel rispetto della convivenza democratica, indispensabili per la formazione di una cittadinanza attiva. [...] Il dialogo ed il reciproco riconoscimento come fonte di arricchimento culturale è, [...], la strada intrapresa dalla scuola italiana, attraverso quel procedimento inclusivo che caratterizza tutta la normativa e la didattica degli ultimi anni (*ibidem*).

## ATTIVITÀ DIDATTICHE<sup>5</sup> PER LO SVILUPPO DELLA COMUNICAZIONE INTERCULTURALE

Secondo il QCER l’educazione linguistica presuppone “l’acquisizione di una soddisfacente competenza pragmacomunicativa e interculturale” (Campanale 2020a: 243) con l’obiettivo di conoscere e comprendere altre culture (Diadori 2013).

Nell’ambito dell’insegnamento di una lingua, riteniamo, pertanto, importante creare fin dalle prime lezioni situazioni comunicative, in cui vengano tematizzati alcuni aspetti della comunicazione interculturale verbale, non verbale o extralinguistica (Diadori 2000), spesso trascurati nei testi scolastici (Prnjat, Guglielmi 2008).

<sup>5</sup> Nel QCER “[a]l concetto di competenza linguistico-comunicativa si associa il concetto di attività linguistiche [...], che coinvolgono la ricezione, la produzione, l’interazione e la mediazione [...] e che possono realizzarsi mediante testi orali oppure scritti, o testi insieme orali e scritti” (Crisafulli, Lugarini 2016: 272).

Ci riferiamo ad esempio al diverso concetto di tempo e di spazio nelle culture “del contatto” (come l’italiana) e “del non contatto” (come la tedesca) (Diadori 2000):

Mentre le culture nordiche, come la tedesca, hanno una concezione monocronica, lineare e divisibile del tempo, quelle meridionali e latine, come la nostra, ne hanno una policronica, flessibile e simultanea [...]. [...] Differente la distribuzione degli spazi interpersonali e territoriali tra i due paesi [...] per effetto di una diversa interpretazione del concetto di ‘spazio’ [...], per cui una violazione dello ‘spazio privato’ potrebbe compromettere, in Germania, già il primo approccio (Campanale 2020a: 242).

Il ricorso alla “drammatizzazione”, tramite i giochi di ruolo, consente di far notare, a livello di prossemica, le minori distanze interpersonali tra gli italiani, così come l’uso del volto, del sorriso, della voce (volume più alto) per esprimere le emozioni (Diadori 2000); in contesti esterni “non strutturati”<sup>6</sup>, l’italiano ha, inoltre, un minor grado di formalità (maggior impiego del *tu* rispetto al *Lei*).

Durante gli ascolti e la simulazione delle telefonate interpersonali e professionali è doveroso illustrare anche le differenti regole conversazionali, per le quali i popoli nordici osservano rigorosamente i turni conversazionali, evitando, contrariamente agli italiani, possibili interruzioni, in modo da consentire all’interlocutore di concludere il proprio pensiero (*ibidem*).

Anche la visione di video su YouTube relativi a svariate situazioni comunicative e professionali può servire a questo scopo, così come l’eliminazione del sonoro per analizzare solo i gesti, la cinesica e la prossemica.

Nell’ambito del percorso RIM (relazioni internazionali) risulta molto efficace l’analisi contrastiva di pubblicità italiane e tedesche dello stesso prodotto (come nel caso della pasta Barilla). Agli allievi si chiede di fare lo *storytelling* del messaggio pubblicitario, formulando ipotesi e analizzando le diversità interculturali che emergono dalle immagini, da cui “leggere” e dedurre automaticamente determinate situazioni.

In presenza di classi plurilingui abbiamo inoltre osservato che è consigliabile creare momenti di “ascolto” e narrazione condivisa, in cui tutti gli allievi, compresi i madrelingua non italiana, abbiano l’opportunità di “raccontarsi” rielaborando narrativamente i propri vissuti e i propri ricordi (Losindaco 2020: 32), ad esempio tematizzando le principali differenze o alcune possibili “*gaffes*” interculturali vissute in prima persona.

Così facendo si rafforza la consapevolezza linguistica, ma si motiva anche all’apprendimento creando un clima ludico, cooperativo e inclusivo grazie alla partecipazione attiva di tutti gli allievi, focalizzando l’attenzione degli studenti sulla dimensione pragmatica della comunicazione e sull’importanza della conoscenza e comprensione dell’alterità (Losindaco 2020: 65; Tumino 2018: 26).

---

<sup>6</sup> Per contesti “non strutturati” si intendono situazioni comunicative all’esterno, per esempio in piazza.

## PARTE ANALITICA

### PERCORSI DIDATTICI PER LO SVILUPPO DI COMPETENZE INTERCULTURALI

Qui di seguito presenteremo due recenti esperienze didattiche finalizzate alla conoscenza e allo sviluppo della comunicazione interculturale all'interno del nostro corso serale.

Nel primo caso facciamo riferimento al corso PON FSE *Back to school* tenuto dalla scrivente nell'anno scolastico 2020–2021; nel secondo presenteremo, invece, una UdA (unità di apprendimento) sulla comunicazione interculturale in ambito turistico-finanziario, svolta nel 2021–2022 nell'ambito delle attività di educazione civica per le classi terze del serale.

#### MODULO SULLA COMUNICAZIONE INTERCULTURALE A.S.C. 2020–21

Il corso PON FSE *Back to school*, di due ore settimanali, è stato svolto da metà ottobre a metà aprile dell'anno scolastico 2020–21 ed era rivolto a giovani adulti non madrelingua italiana iscritti al nostro indirizzo serale con l'obiettivo di una loro migliore integrazione sociolinguistica in ambito Ital2.

Il gruppo, molto eterogeneo, era composto da diciotto partecipanti, soprattutto donne, provenienti per lo più dai paesi dell'Est, ma anche dal Nordafrica, dalla Cina e dal Sudamerica, tra cui alcuni oriundi italiani.

Per motivare gli allievi all'apprendimento, si è impiegato un approccio biografico (Cadorna, Luise 2021: 48–49) e umanistico-affettivo (Morselli 2016), privilegiando contenuti transculturali e attività inclusive, come i lavori di gruppi tramite il *cooperative learning*.

La strutturazione modulare ha puntato alla presentazione ed esamina di argomenti concordati in fase iniziale con l'utenza interessata, come l'emigrazione italiana oltreoceano e in Europa; l'immigrazione in Italia; la letteratura migrante in Italia e la produzione di racconti autobiografici; l'importanza della cultura culinaria (ricette e racconti) e dei proverbi; la comunicazione inter-/transculturale e non-verbale; le lettere commerciali, senza dimenticare gli esercizi e le attività di preparazione agli esami CILS (Certificazione di italiano come lingua straniera), livello B2.

Per quanto riguarda la comunicazione interculturale, il modulo comprendeva la trattazione di quest'ultima a livello verbale e non verbale, anche nell'ambito professionale (turistico-aziendale), *soft skill* comprese.

In questa sede ci concentreremo, tuttavia, solo sulla prima parte del modulo, ossia sulla trattazione delle principali categorie della comunicazione interculturale secondo Hall (1969) e Hofstede (1986), evidenziando come una loro mancata conoscenza possa essere causa di spiacevoli fraintendimenti a livello interpersonale e professionale.

## STRUTTURAZIONE

La fase di motivazione prevedeva un lavoro sulle competenze pregresse e sul racconto delle proprie esperienze, partendo dagli errori interculturali da NON fare all'estero e in Italia (Tabella 1 e 2).

Tabella 1. Errori interculturali nel proprio paese d'origine

Cosa non fare nel tuo paese	Esempi di <i>gaffes</i> /errori commessi da stranieri	Cosa non dire nel tuo paese (argomenti tabù)	Esempi di <i>gaffes</i> /errori commessi da stranieri	Come si esprime la cortesia nel tuo paese (atteggiamenti)	Come si esprime la cortesia nel tuo paese (a livello linguistico)	Presupposti, comportamenti, abilità e strategie per una migliore comunicazione interculturale

Tabella 2. Errori interculturali in Italia

Cosa non fare in Italia	Esempi di <i>gaffes</i> /errori commessi da stranieri	Cosa non dire in Italia (argomenti tabù)	Esempi di <i>gaffes</i> /errori commessi da stranieri	Come si esprime la cortesia in Italia (atteggiamenti)	Come si esprime la cortesia in Italia (a livello linguistico)

Nell'ora successiva l'insegnante, dopo una discussione *in plenum* di quanto emerso dalle tabelle, spiegava alcuni concetti e categorie della comunicazione interculturale secondo Hall e Hofstede (tempo, spazio, status etc.), chiedendo agli allievi di compilare per casa le sottostanti tabelle (Tabella 3 e 4). Al rientro in classe si è proceduto a un'analisi e discussione in gruppo, estrapolando i punti di convergenza e divergenza tra le differenti aree geografiche, in rapporto con l'Italia. A questo proposito è emerso che tempo e spazio sono concepiti in modo analogo, cioè più "flessibilmente" nelle culture *high context* dei paesi dell'Europa del Sud, dell'America Latina e dell'Africa, contrariamente a quelle *low context* dei paesi nordici (Germania, Austria, paesi scandinavi, America del Nord) e dell'Europa dell'Est, anche se questi ultimi si differenziano dai precedenti per una concezione molto forte della gerarchia, così come la Cina.



Tabella 3. Categorie della comunicazione interculturale

Concezione e gestione del tempo (società monocroniche e policroniche cfr. Hall)	Concezione e gestione dello spazio (comprese le distanze interpersonali) cfr. Hall x prossemica	Status/ gerarchia (società a distanza gerarchica forte e debole cfr. Hofstede)	Vestiti (abiti etnici) e oggetti	Tabù (argomenti, parole, nomi, colori)	Norme e valori	Stereotipi

Tabella 4. Categorie della comunicazione interculturale a seconda delle diverse aree geografiche

Europa (Italia Sud/ Spagna)	Europa (Austria, Germania, UK)	Europa (paesi dell'Est Romania, Bulgaria, Ucraina)	Africa	Sudamerica (Venezuela, Colombia, Brasile)	Asia (Cina)

Dopo aver proceduto a una esposizione e discussione *in plenum* di quanto emerso nei gruppi, l'insegnante ha presentato un testo sulla comunicazione interculturale in azienda<sup>7</sup> e un altro sull'importanza delle *soft-skill*<sup>8</sup>, procedendo alla loro comprensione (globale e in dettaglio), analisi, sintesi e discussione.

Per casa si è richiesto di riassumere e commentare per iscritto i testi letti in classe. Inoltre, si è cercato di motivare gli allievi a leggere e comprendere il materiale inserito nella piattaforma *moodle* del serale relativo alle differenze a livello di comunicazione interculturale tra l'Italia e alcuni paesi, con rispetto soprattutto a quelli di provenienza dei corsisti, come ad esempio, la Spagna (Minacori 2017), la Russia (Dalla Libera 2017) e la Cina (Bonaffini 2011).

Al rientro in classe, si sono corretti gli esercizi per casa e si è chiesto al gruppo di riassumere brevemente gli articoli letti a casa, esprimendo la propria opinione in merito.

<sup>7</sup> Il testo sulla comunicazione interculturale in azienda è stato tratto da: <<https://www.studiozuliani.net/le-sfide-della-comunicazione-interculturale-e-la-sua-importanza-nei-luoghi-di-lavoro/>>.

<sup>8</sup> Il testo sulle *soft skill* è stato tratto da: <<https://www.michaelpage.it/advice/consigli-di-carriera/crescita-professionale/come-sviluppare-delle-competenze-trasversali/>>.

Infine, l'insegnante ha proposto una riflessione conclusiva su quanto appreso a lezione a livello di comunicazione interculturale e su quanto essa sia fondamentale anche in ambito lavorativo per evitare spiacevoli malintesi.

Gli allievi hanno imparato, ad esempio, che in alcune culture, come quella tedesca e inglese, di cui studiano la lingua, è importante rispettare la puntualità e le distanze interpersonali, evitando il contatto fisico o domande personali all'inizio di un rapporto d'affari. Non è, inoltre, consigliabile guardare direttamente negli occhi o porre domande chiuse a un orientale, così come dare la mano o il biglietto da visita con la sinistra in un paese arabo, essendo considerata la mano sinistra "impura" (Rio 2013).

#### UDA SULLA COMUNICAZIONE INTERCULTURALE IN AMBITO TURISTICO-AZIENDALE A.S.C. 2021–22

La seguente UdA (unità di apprendimento)<sup>9</sup> della durata di sei ore è stata svolta tra la fine di aprile e la metà di maggio dell'anno scolastico 2021–22, nelle classi terze TUR e RIM del nostro corso serale, principalmente in lingua italiana nell'ambito delle attività di educazione civica e come propedeutica alla trattazione dei successivi contenuti di microlingua tedesca turistico-aziendale.

I gruppi classe di complessivamente nove partecipanti erano plurilingui, in quanto composti anche da allievi non madrelingua italiana, provenienti soprattutto dall'Est.

Gli obiettivi principali di suddetta attività erano: riflettere sull'importanza della comunicazione interculturale a livello interpersonale e turistico-aziendale; riflettere sulla conoscenza, il valore e il rispetto della diversità come indicato anche nella nostra Costituzione; per gli allievi non madrelingua italiana esercitare le abilità pragmaticomunicative, rinforzando alcuni aspetti grammaticali (costruzione periodo ipotetico) e lessicali.

#### STRUTTURAZIONE

I ora: nella fase di motivazione è stato chiesto agli allievi di formulare opinioni e ipotesi in merito al significato della comunicazione interculturale, alla sua importanza a livello interpersonale e turistico-aziendale, agli ambiti di applicazione, alle competenze per realizzarla e alle strategie per impararla e perfezionarla. Dopo una discussione *in plenum*, le principali informazioni sono state inserite in modo sintetico nella sottostante tabella (Tabella 1).

---

<sup>9</sup> "L'unità di apprendimento è [...] un insieme di conoscenze, competenze ed abilità da ottenere durante la formazione scolastica [,] [...] [in cui si] mette al centro l'interesse dello studente, [...] tramite lo sviluppo di competenze trasversali e utilizzando una didattica anche laboratoriale" (Elia 2022).

Tabella 1. Comunicazione interculturale

Cosa significa	Dove si applica	Come si realizza (abilità, competenze, strategie)	Come si impara o perfeziona	Perché è importante

II ora: l'insegnante ha proiettato in forma schematica in italiano e in tedesco le principali categorie interculturali secondo Hall e Hofstede, spiegando ad esempio la differenza tra tempo monocratico e policronico, il significato della cinesica e della prossemica e l'importanza della gestualità per alcune culture di contatto come la nostra, rispetto ad altre (inglese e tedesca), di cui studiano la lingua.

L'insegnante ha chiesto di riflettere sull'importanza di conoscere tali categorie per evitare possibili fraintendimenti ed errori che a livello professionale si rivelano ben più gravi di quelli linguistici, in quanto posso compromettere anche un rapporto di lavoro; a casa ciascuno allievo dovrà compilare la tabella sottostante con le differenti categorie interculturali, riportando alcuni esempi di possibili fraintendimenti/*gaffes* (Tabella 2).

III ora: ciascun allievo ha narrato le proprie esperienze personali e/o lavorative in relazione alle categorie interculturali riportate nella suddetta tabella. Gli italiani hanno riferito in merito alla loro storia familiare (alcune allieve provengono dal Sud Italia) o personale/lavorativa (viaggi e scambi all'estero, amicizie con paesi di lingua inglese; familiari residenti in Germania e rapporti di lavoro con austriaci/tedeschi); gli allievi non madrelingua italiana hanno parlato dei loro paesi e delle loro precedenti esperienze personali e lavorative in Italia e all'estero. La narrazione condivisa del proprio passato ha favorito la valorizzazione del proprio *background* personale, ma anche rafforzato l'autostima e la consapevolezza delle proprie competenze multiple sulla base delle conoscenze pregresse.

Tabella 2. Categorie della comunicazione interculturale

Concezione e gestione dello spazio (cfr. Hall x prossemica)	Status/gerarchia (società a distanza gerarchica forte e debole cfr. Hofstede)	Vestiti (abiti etnici) e oggetti	Tabù (argomenti, parole, nomi, colori)	Norme e valori (come si esprime la cortesia)	<i>Gaffes</i> interculturali a livello personale o aziendale

IV ora: si è chiesto agli allievi di analizzare in gruppo i risultati emersi dalle loro singole tabelle e di collocare le differenti categorie interculturali, operando una macrosuddivisione a seconda delle differenti aree geografiche (Europa del Sud/Nord/Centrale/Est; Nord e Sudamerica; Nord e Sudafrica; Asia etc.), analizzando differenze e analogie (Tabella 3).

Tabella 3. Categorie della comunicazione interculturale a seconda delle diverse aree geografiche

Europa (Italia Sud/Spagna)	Europa (Austria, Germania, UK)	Europa (paesi dell'Est Romania, Bulgaria, Ucraina)	Africa	Sudamerica (Venezuela, Colombia, Brasile)	Asia (Cina)

V ora: i risultati del lavoro di gruppo sono stati esposti *in plenum*, arrivando alla conclusione che alcune categorie (spazio, tempo) vengono condivise da paesi limitrofi (Germania, Austria, paesi dell'Est), mentre altre (status, cortesia etc.) sono invece influenzate dalla religione e dalla storia con le relative precedenti dominazioni.

I bulgari e rumeni/moldavi rispettano come i paesi del Nord gli appuntamenti e le distanze interpersonali; non hanno una gestualità così marcata come la nostra; non imprecano e non interrompono quando gli altri parlano. D'altra parte, non accettano battute sulla religione e sulla propria storia, ma hanno considerazione per gli anziani e per le donne in "dolce attesa" (in Bulgaria tra donne si sostengono per aiutare la futura mamma).

È inoltre emerso che nella stessa Italia si ha una differente gestione del tempo (appuntamenti, orari dei pasti) o dello spazio (maggiore o minore vicinanza, contatto fisico) a seconda della collocazione geografica (vedi differenze tra Nord e Sud).

VI ora: nell'ultima ora è stato proposto un breve testo in tedesco sulla comunicazione interculturale in ambito lavorativo che riportava alcuni dei principali concetti trattati<sup>10</sup>, testo che, dopo la fase di comprensione globale e in dettaglio, è stato riassunto.

A conclusione del percorso l'insegnante ha chiesto agli allievi di valutare il proprio lavoro e quanto appreso. I partecipanti hanno dimostrato notevole interesse e impegno.

<sup>10</sup> Il testo in tedesco è stato tratto da: <<https://www.berlitz.com/de-de/blog/interkulturelle-kompetenz-im-beruf>>.

Hanno, inoltre, apprezzato la possibilità, attraverso la narrazione condivisa, di parlare di sé, del proprio paese e delle proprie esperienze.

Hanno sottolineato l'importanza di tematizzare a lezione tali aspetti e di conoscere le differenze interculturali fondamentali per una convivenza in una società sempre più multi-etnica, soprattutto in ambito professionale, dato che la mancata conoscenza di suddetti codici può compromettere un rapporto commerciale.

Gli allievi non madrelingua italiana hanno, inoltre, approfittato di questo momento di scambio per ampliare il proprio lessico ed esercitarsi con costruzioni complesse, potendo esprimere e condividere emozioni e sensazioni finora inesprese.

## CONCLUSIONI

Nella nostra società globalizzata risulta ormai fondamentale conoscere e sviluppare competenze interculturali per la comprensione dell'alterità (Balboni 2015: 7).

Per tale motivo, anche la prassi didattica dovrebbe basarsi, sin dalla scuola primaria, su un approccio interculturale e inclusivo per educare “alla comprensione e alla capacità di interagire con norme culturali diverse dalla propria” (Campanale 2020a: 242), valorizzando la diversità nelle nostre classi plurilingui come elemento basilare per la convivenza civile.

Anche nell'istruzione degli adulti, all'interno dei corsi serali a indirizzo turistico-aziendale, come il nostro, non si può prescindere da una sua corretta trattazione, creando percorsi specifici sia nell'ambito dell'educazione linguistica, come supporto alla relativa microlingua per le professioni in uscita, sia in quello dell'educazione civica.

Dalle nostre recenti esperienze è emerso, infatti, che le attività proposte e illustrate in questa sede, hanno incontrato il gradimento di tutti gli allievi, senza causare particolari difficoltà.

Si sono registrati, inoltre, risultati positivi sia dal punto di vista motivazionale e psicologico (rafforzamento dell'autostima; consapevolezza delle proprie competenze multiple come valore aggiunto), sia linguistico (progressi nell'apprendimento linguistico grazie al clima inclusivo e alla pratica di attività cooperative).

In particolare, i partecipanti hanno imparato attraverso “la conoscenza [...] delle diverse [categorie interculturali] [...] [a sviluppare] un ‘pensiero critico’, finalizzato al conseguimento di un consapevole ‘relativismo culturale’, onde evitare banali luoghi comuni e stereotipi” (*ibidem*: 250).

Hanno, altresì, compreso l'importanza di un atteggiamento “empatico” e “exotopico” (Balboni 2015: 8), fondamentale anche a livello professionale, in cui è sempre più richiesto “personale che possieda *hard skill* [capacità tecnico-professionali] e *soft skill* [abilità comunicative e relazionali]” (Caon 2018: 71).

I fenomeni di globalizzazione e internazionalizzazione richiedono, infatti, nel mondo del lavoro “ment[i] consapevol[i] e dinami[che], capac[i] cioè di rinnovare i propri schemi interpretativi della realtà a seconda dei cambiamenti socio-culturali” (*ibidem*: 80).

## BIBLIOGRAFIA

- BALBONI P. E. (2015): *La comunicazione interculturale e l'approccio comunicativo: dall'idea allo strumento*, “EL.LE”, 4/1: 1–20.
- BERLITZ: *Interkulturelle Kompetenz im Beruf: Erfolgreich mit anderen Kulturen zusammenarbeiten*, <<https://www.berlitz.com/de-de/blog/interkulturelle-kompetenz-im-beruf>> [ultimo accesso: 22.08.23].
- BONAFFINI G. (2011): *Confronti socio-culturali tra Italia e Cina: un percorso illustrato*, “Italiano LinguaDue”, 3/1: 353–396.
- CADORNA M., LUISE M. C. (2021): *La natura della memoria autobiografica e l'autobiografia linguistica. Il metodo autobiografico nella linguistica educativa per gli anziani*, “Studi di Glottodidattica”, 6/1: 44–58.
- CAMPANALE L. (2020a): *Il valore inclusivo della comunicazione non verbale nell'insegnamento dell'italiano all'estero: esperienze didattiche nelle università tedesche con studenti oriundi italiani*, in: PIRVU E. (a cura di), *Lingua e letteratura italiana nel presente e nella storia. Atti del X Convegno internazionale di italianistica dell'Università di Craiova, 14-15 settembre 2018*, Franco Cesati Editore, Firenze: 239–252.
- CAMPANALE L. (2020b): *L'inclusione di allievi non madrelingua italiana nella scuola primaria della Provincia di Treviso: l'importanza della formazione ai docenti neo-assunti*, “Italiano LinguaDue”, 12/2: 417–430.
- CAMPANALE L. (2022): *Didattica inclusiva e interculturale nella scuola primaria: esperienze come formatrice nella Provincia di Treviso*, in: SCHÖPP F., WILLEMS A. (edd.), *Unterricht der romanischen Sprachen und Inklusion: Rekonstruktion oder Erneuerung?*, Ibidem Verlag, Stuttgart: 29–48.
- CAON F. (2018): *Microlingua e comunicazione interculturale in ambito aziendale: le sfide*, in: DE MEO A., RASULO M. (a cura di), *Usare le lingue seconde: comunicazione, tecnologia, disabilità, insegnamento*, Officinaventuno, Milano: 69–82.
- CRISAFULLI V., LUGARINI E. (2016): *Lingua italiana L2 per studenti stranieri. Manuale teorico per la classe di abilitazione A 23 lingua italiana per discenti di lingua straniera*, Edises, Napoli.
- DALLA LIBERA C. (2017): *Tra lingue e culture. La comunicazione interculturale fra russi e italiani*, Edizioni Ca' Foscari, Venezia, <<https://edizionicafoscari.unive.it/media/pdf/books/978-88-6969-148-5/978-88-6969-148-5-ch-04.pdf>> [ultimo accesso: 09.08.23].
- DIADORI P. (2000): *Comunicazione non verbale nell'insegnamento dell'italiano a stranieri in prospettiva interculturale*, in: CATRICALÀ M. (a cura di), *Lettori e oltre... confine, Atti del corso di aggiornamento per lettori di italiano all'estero organizzato dal MAE, dal MPI e dall'Università per Stranieri di Siena (Siena, 11-15 ottobre 1999)*, Aida 200, Firenze: 69–109, <[www.siena-art.com](http://www.siena-art.com)>diadori>Testi> [ultimo accesso: 09.08.23].
- DIADORI P. (2013): *Gestualità e didattica della seconda lingua: questioni interculturali*, in: BORELLO P.E., LUISE M. C., BALDI B. (a cura di), *Aspetti comunicativi e interculturali nell'insegnamento delle lingue. Cittadini europei dal nido all'università*, Edizioni dell'Orso, Alessandria: 71–102, <[file:///C:/Users/Utente-XB/Desktop/08iGESTI\(diadori\).pdf](file:///C:/Users/Utente-XB/Desktop/08iGESTI(diadori).pdf)> [ultimo accesso: 09.08.23].

- ELIA S. (2022): *Unità di apprendimento: definizione ed esempi pratici*, <<https://www.unidprofessional.com/unita-di-apprendimento-definizione-esempi-pratici/>> [ultimo accesso: 21.08.23].
- FUNDARÒ A. (2002): *Metodologia didattica del corso serale: in allegato modello di orario scolastico*, <<https://www.orizzontescuola.it/metodologia-didattica-del-corso-serale-in-allegato-modello-di-orario-scolastico>> [ultimo accesso: 09.08.23].
- HALL E. T. (1969): *La dimensione nascosta. Il significato delle distanze tra soggetti umani*, Bompiani, Milano.
- HOFSTEDE G. (1986): *Cultural Differences in Teaching and Learning*, "International Journal of Intercultural Relations", 10/3: 301–320.
- LOSINDACO S. (2020): *Le parole che non ti ho detto. Narrazioni migranti*, Tesi di Laurea Magistrale, Università di Firenze.
- MICHAEL PAGE: *Le soft skills: cosa sono e come svilupparle*, <<https://www.michaelpage.it/advice/consigli-di-carriera/crescita-professionale/come-sviluppare-delle-competenze-trasversali/>> [ultimo accesso: 09.08.23].
- MIM = MINISTERO DELL'ISTRUZIONE E DEL MERITO: *Istruzione degli Adulti*, <<https://www.miur.gov.it/istruzione-degli-adulti>> [ultimo accesso: 22.08.23].
- MIM = MINISTERO DELL'ISTRUZIONE E DEL MERITO: *Missione e funzione*, <<https://www.miur.gov.it/web/guest/missione-e-funzione>> [ultimo accesso: 22.08.23].
- MIM = MINISTERO DELL'ISTRUZIONE E DEL MERITO: *Principi*, <<https://www.miur.gov.it/principi/>> [ultimo accesso: 22.08.23].
- MINACORI A. (2017): *La Competenza Comunicativa Interculturale: el caso entre la cultura italiana y la española*, Tesi di Laurea, Università Ca' Foscari Venezia, <<http://dspace.unive.it/handle/10579/10459>> [ultimo accesso: 09.08.23].
- MIUR = MINISTERO DELL'ISTRUZIONE, DELL'UNIVERSITÀ E DELLA RICERCA (1990): *La scuola dell'obbligo e gli alunni stranieri. L'educazione interculturale, C. M. 205 del 26.07.90*, <<http://www.educational.rai.it/corsiformazione/interculturale/strumenti/normativa/205-90.html>> [ultimo accesso: 09.08.23].
- MIUR = MINISTERO DELL'ISTRUZIONE, DELL'UNIVERSITÀ E DELLA RICERCA (1992): *Pronuncia del Consiglio nazionale della Pubblica Istruzione sulla educazione interculturale nella scuola, C. M. 122 del 28.04.92*, <<https://www.edscuola.it/archivio/norme/circolari/cm122-92.html>> [ultimo accesso: 09.08.23].
- MIUR = MINISTERO DELL'ISTRUZIONE, DELL'UNIVERSITÀ E DELLA RICERCA (1993): *Razzismo e antisemitismo il ruolo della scuola, C.M. 138 del 27.04.93*, <[https://www.usrlazio.it/\\_file/documenti/interculturale/2Normativa/Normativa/Circolare%20Ministeriale%20del%2027\\_04\\_1993%20n.%20138.pdf](https://www.usrlazio.it/_file/documenti/interculturale/2Normativa/Normativa/Circolare%20Ministeriale%20del%2027_04_1993%20n.%20138.pdf)> [ultimo accesso: 09.08.23].
- MIUR = MINISTERO DELL'ISTRUZIONE, DELL'UNIVERSITÀ E DELLA RICERCA (1994): *Dialogo interculturale e convivenza democratica: l'impegno progettuale della scuola, C. M. 73 del 02.03.94*, <[https://www.edscuola.it/archivio/norme/circolari/cm073\\_94.html](https://www.edscuola.it/archivio/norme/circolari/cm073_94.html)> [ultimo accesso: 09.08.23].
- MIUR = MINISTERO DELL'ISTRUZIONE, DELL'UNIVERSITÀ E DELLA RICERCA (2014): *Linee guida per l'accoglienza e l'integrazione degli alunni stranieri*, <<http://www.istruzione.it/focus190214/>> [ultimo accesso: 09.08.23].
- MORSELLI M. (2016): *Gestione della classe e problematiche relazionali. Laboratori formativi per docenti neoassunti*, <[www.ic-casati.edu.it/wp-content/uploads/GESTIONE\\_CLASSE-Morselli.pdf](http://www.ic-casati.edu.it/wp-content/uploads/GESTIONE_CLASSE-Morselli.pdf)> [ultimo accesso: 09.08.23].
- O.N.U. (1948): *Dichiarazione Universale dei Diritti dell'Uomo*, <<http://www.interlex.it/testi/dichuniv.html>> [ultimo accesso: 09.08.23].
- O.N.U. (1989): *Convenzione sui diritti dell'infanzia e dell'adolescenza*, <[https://www.unicef.it/Allegati/Convenzione\\_diritti\\_infanzia\\_1.pdf](https://www.unicef.it/Allegati/Convenzione_diritti_infanzia_1.pdf)> [ultimo accesso: 09.08.23].
- POVIA L. (2016): *Le principali strategie didattiche inclusive*, <<https://didatticapersuasiva.com/>> [ultimo accesso: 09.08.23].

- PRNJAT Z., GUGLIELMI L. (2008): *La competenza comunicativa interculturale e l'insegnamento delle lingue straniere*, <<https://www.itals.it/la-competenza-comunicativa-interculturale-e-lin-segnamento-delle-lingue-straniere>> [ultimo accesso: 09.08.23].
- RANDAZZO C. M. (2018): *Stranieri in classe: obiettivi e metodi della educazione interculturale*, in: MOTTA G. (a cura di), *Laboratorio di sociologia del diritto*, <<https://www.giuseppemotta.it/stranieri-in-classe-obiettivi-e-metodi-della-educazione-interculturale/>> [ultimo accesso: 22.08.23].
- RIO R. (2013): *Breve decalogo di comunicazione cross-culturale*, <<https://www.ra.camcom.gov.it/eurospertello/allegati-paola/progetti-paola-2013/een-days-2013/presentazioni-een-days-ra-25-11-2013/rio-note-e-bibliografia-1>> [ultimo accesso: 09.08.23].
- SAMOVAR L. A., PORTER R. E. (1997): *Intercultural Communication: A Reader*, Wadsworth Publishing Company, Belmont (Calif.).
- SCHNEIDER C. (2004): *Una formazione interculturale al servizio dell'efficacia professionale*, "Quaderni dell'Istituto ICeF", 10: 1–93.
- SPAGNUOLO G. (2014): *Apprendimento permanente e istruzione degli adulti per favorire la formazione alle competenze*, "Osservatorio Isfol", 4/1–2: 153–168.
- STUDIO ZULIANI: *Le sfide della comunicazione interculturale e la sua importanza nei luoghi di lavoro*, <<https://www.studiozuliani.net/le-sfide-della-comunicazione-interculturale-e-la-sua-importanza-nei-luoghi-di-lavoro/>> [ultimo accesso: 09.08.23].
- TUMINO R. (2018): *Trasformazione dell'universo in multiverso. La transculturalità come pratica d'inclusione*, "Educazione interculturale", 16/2: 18–36.