

Linguaggi verbali e non verbali

Possibili problemi di comunicazione interculturale con il mondo tedescofono

Michela Dalla Vecchia
(Università Ca' Foscari Venezia, Italia)

Abstract Verbal and nonverbal communication have proved to be essential competences to possess in order to succeed in intercultural communication. After providing a general overview on the matter, this article will focus on some specific aspects of verbal and nonverbal communication which might turn out to be problematic between Italian and German culture. Firstly treating nonverbal and subsequently verbal aspects, we tried to carry out a detailed analysis of the significance and the reasons of such features, which clearly differ from culture to culture, underlining their importance in language education.

Summary 1 Un'introduzione: la competenza comunicativa interculturale. – 2 Aspetti della comunicazione non verbale. – 3 Aspetti della comunicazione verbale. – 4 Un'educazione linguistica interculturale.

Keywords Verbal communication. Non-verbal communication. Intercultural communication. German language. Intercultural Education.

1 Un'introduzione: la competenza comunicativa interculturale

Nel confrontarci con una persona straniera, troppo spesso non ci rendiamo conto che sapere la sua lingua non è abbastanza per comunicare. Saper comunicare infatti, come ricorda Balboni (2007, 11-13), significa saper «scambiare messaggi efficaci», e per quanto le tre parole della definizione meriterebbero tutte un approfondimento, ci soffermiamo su che cosa intendiamo con messaggi. Questi sono il contenuto della comunicazione, che non si esauriscono però con il mero testo scritto o pronunciato, ma che possono assumere svariate forme: quando si parla di messaggi intendiamo tutta una serie di gesti, oggetti, mosse comunicative, aspetti testuali e molto altro ancora che vanno ad influire sulla buona riuscita o meno della comunicazione, cioè sul fatto che quei messaggi arrivino o meno con l'intenzione che noi avevamo al destinatario. Si può parlare quindi di linguaggi verbali e di linguaggi non verbali, due aspetti che rientrano nel concetto di competenza comunicativa interculturale (Balboni 2007, 19-23)

e che sono degli strumenti, delle vere e proprie grammatiche che regolano la comunicazione.

Il modo in cui ci esprimiamo, in cui strutturiamo il discorso o utilizziamo la voce ad esempio, e il modo in cui ci poniamo, usando e muovendo il nostro corpo, determinano il modo in cui veniamo percepiti dall'altro e poiché ogni persona si auspica una comunicazione che la porti a raggiungere i propri scopi, non possiamo tralasciare questi aspetti, che si rivelano fondamentali proprio per quanto riguarda l'efficacia del messaggio stesso.

Questo è di particolare importanza quando parliamo con qualcuno di un altro paese dal momento in cui i linguaggi verbali e non verbali sono determinati culturalmente, non sono cioè naturali, uguali per tutti a prescindere dalle culture, ma cambiano secondo le culture (Balboni 1999, 111). Nell'ambito del progetto di creare una mappa interculturale per Germania, Austria e Svizzera e pubblicata su <http://www.mappainter-culturale.it>¹ ci siamo chiesti quali fossero quegli aspetti che riguardano le componenti linguistiche ed extra-linguistiche che possono porre in difficoltà l'interlocutore tedescofono o che mettano in imbarazzo l'italiano durante la comunicazione, poiché le due culture danno risposte differenti ad uno stesso aspetto culturale.

Vogliamo ricordare che le variabili qui emerse non si prefiggono di essere una lista esaustiva di tutte le possibili differenze culturali che riguardano la comunicazione non verbale tra Italia e i tre paesi tedescofoni, il nostro scopo è di riportare solamente alcuni esempi, che però lasciano già ben intuire quanto complesso sia il mondo verbale e non verbale. Per ulteriori approfondimenti rimandiamo alla Mappa Interculturale di Germania, Austria e Svizzera presente nel sito <http://www.mappainter-culturale.it>.

2 Aspetti della comunicazione non verbale

Avere una consapevolezza dei linguaggi non verbali che gli altri usano con noi e che noi stessi usiamo quotidianamente si rivela fondamentale dal momento in cui siamo «prima visti che ascoltati», come siamo anche «più visti che ascoltati» (Balboni 1999, 30). Il linguaggio non verbale, che vogliamo o no, sia che ne siamo consapevoli o meno, arriva quindi prima di tutto il resto, ma non solo: prevale sugli altri messaggi che noi mandiamo e nel caso di conflitto tra messaggio verbale e messaggio non verbale, sarà sempre quest'ultimo a predominare. Secondo Key inoltre «Language

1 Il progetto *Mappa della Comunicazione Interculturale* ha visto la creazione di una schematizzazione di quelli che potevano essere i valori culturali, i linguaggi verbali, i linguaggi non verbali e gli eventi comunicativi che caratterizzano i paesi tedescofoni, disponibile alla pagina web indicata da novembre 2015.

is accompanied, modified, reinforced, enhanced, and nullified by nonverbal concomitants» (Key 1982, 9). Il non verbale gioca quindi un ruolo non indifferente sull'aspetto espressivo ed emotivo del messaggio, perché lo accompagna e lo completa, talvolta anche stravolgendolo.

Considerando quanto detto, se adottiamo il modello di competenza comunicativa interculturale non possiamo permetterci di trascurare o anche semplicemente di lasciare in secondo piano tutti gli aspetti della comunicazione non verbale, che vanno a costituire parte integrante del messaggio che mandiamo al nostro interlocutore. In questa sezione vediamo quindi quali siano quei gesti e quelle espressioni, quegli oggetti, che possono creare dei problemi tra italiano e germanofono.

Per la sistematizzazione di tutti questi aspetti possiamo far uso di alcune categorie, utilizzate anche ne *La comunicazione interculturale* (Balboni 2007, 58-83), che ci aiutano a riordinare le varie componenti: cinesica, prossemica, 'oggettemica' e 'vestemica'.

Il concetto di cinesica viene definito dal dizionario *Garzanti* come «studio della comunicazione non verbale e, in particolare, di quella che si attua attraverso i movimenti, i gesti, la mimica del corpo»,² perciò andremo ad analizzare proprio quei gesti e quei movimenti che potrebbero avere dei risvolti complicati se a comunicare sono una persona tedescofona con una italiana.

Incominciando da testa ed espressioni facciali, possiamo affermare che in linea generale gli italiani utilizzano molto di più la mimica facciale rispetto ai germanofoni, facendo cenni di assenso molto spesso come segno che si sta seguendo la conversazione: in Germania, Austria e Svizzera non c'è la stessa necessità di confermare che si sta seguendo la conversazione, questi cenni possono quindi risultare superflui o non venir compresi.

Un elemento che sembra essere usato in modo differente dalle due culture è lo sguardo, soprattutto in caso di corteggiamento: una donna dell'ambiente germanofono non ha alcun problema ad incoraggiare l'uomo mantenendo lo sguardo fisso, gesto che se compiuto da una donna italiana darebbe l'impressione di leggerezza e interesse sessuale, essendo di solito la sua risposta ad uno sguardo insistente dell'uomo quella di abbassare gli occhi. Ecco quindi che la donna germanofona in ambiente italiano potrebbe essere fraintesa come una donna "dai facili costumi" e parallelamente la donna italiana così facendo mandare il messaggio di non essere interessata.

Braccia e mani sono poi una parte del corpo molto utilizzata nella comunicazione da parte degli italiani, che sono famosi per il loro gesticolare, cosa però a cui i tedeschi non sono abituati e che trovano ridicola, tanto che li può addirittura indisporre, poiché viene considerata come un'inva-

2 Garzanti Linguistica, <http://www.garzantilinguistica.it>.

sione dello spazio; movimenti molto accentuati vengono infatti accostati a comportamenti aggressivi, di lite e di minaccia. Un'accortezza in più si dovrebbe inoltre avere con alcuni gesti, che in ambiente germanofono portano determinati significati, i quali non sono necessariamente compatibili con quelli italiani: il picchiettarsi la tempia con l'indice, ad esempio, indica in entrambe le culture la stupidità, ma in Germania è considerato un gesto molto forte ed offensivo, sicuramente da non fare per scherzo o con leggerezza. Ultimo ma non meno importante, gesti che si avvicinino al saluto nazista vengono percepiti in malo modo dai tedeschi, ancora molto sensibili a questi riferimenti, con senso di vergogna, e bisogna considerare che il saluto nazista è, non solo, come in Italia, vietato dal codice penale, ma può portare anche per chi commette una trasgressione a multe molto salate fino alla reclusione di tre anni.

Il concetto di prossemica è stata individuato per la prima volta nel 1963 dallo studioso E.T. Hall, e il nome, che deriva da 'prossimità' (in inglese *proxemics* da 'proximity') ci indica come essa studi il valore della distanza interpersonale, ovvero quale significato e quale importanza ha nell'uomo la distanza tra i corpi, quanto sia importante lo spazio intorno a sé (Bracco 2000). In questo caso per i germanofoni lo spazio è inviolabile. La distanza interpersonale che si pone in Italia corrisponde generalmente ad un braccio teso, ma nel mondo germanofono la cosiddetta 'distanza di sicurezza' aumenta ad un braccio e mezzo: nel caso quindi che l'italiano si avvicini un po' troppo ad un tedescofono, ciò può essere letto da quest'ultimo come un'invasione della propria sfera più intima, con la possibile conseguenza di metterlo in imbarazzo o farlo sentire minacciato durante la conversazione.

Il riguardo che si ha per la sfera intima dell'altro ha come effetto un notevole risvolto anche sul contatto fisico, che in Italia è molto frequente, ma che in Germania, Austria e Svizzera è molto limitato, tanto che anche in situazioni in cui si vogliono esprimere solidarietà o condoglianze il germanofono si limita a dare una pacca sulla spalla. Tale gesto, che ad un italiano risulterebbe probabilmente freddo e distaccato, è invece da leggere come se si trattasse e corrispondesse al caloroso abbraccio di un italiano, come ci fanno notare anche Brogelli Hafer e Gengaroli Bauer (2011, 136-137).³ Per lo stesso motivo il contatto fisico di un italiano, come l'appoggiare una mano sul braccio dell'interlocutore, o magari l'invasione della sua sfera intima sedendosi vicino, può essere interpretato da un tedescofono come un tentativo di approccio.

Un'altra categoria per noi interessante è 'l'oggettemica', la quale sta ad indicare il ruolo che gli oggetti, e quindi regali, *status symbol*, denaro e molto altro ancora vanno a ricoprire nella comunicazione.

3 In *Italiani e tedeschi. Aspetti di comunicazione interculturale* le due autrici si impegnano a sfatare stereotipi sulla cultura tedesca, spiegando alcuni comportamenti dei tedescofoni in un'ottica di superamento dei preconcetti e di sensibilizzazione alla tolleranza.

Uno degli aspetti che qui può creare più incomprensioni tra italiano e tedesco, austriaco o svizzero è sicuramente il regalo. Per il germanofono il regalo è sinonimo di creatività e questo egli lo dimostra a partire dall'involucro: il pacchetto infatti deve essere curato nei minimi dettagli, con nastri e fiocchi, e sembra essere importante almeno tanto quanto il contenuto, perché un bel pacco dimostra che il regalo è stato confezionato con amore; questo è un aspetto che l'italiano forse non considera molto importante, tanto che spesso il regalo viene fatto impacchettare nel negozio stesso in cui si compra.

In tutti e quattro i paesi è buona abitudine non far sapere quanto si è speso per il dono, ma un tedesco quando riceve il regalo non considera solo il valore materiale dell'oggetto, bensì è parte del regalo la fatica e il tempo impiegati a cercarlo e prepararlo da parte della persona che l'ha regalato. Infatti, per le stesse occasioni un italiano spende tendenzialmente di più di un germanofono, il quale preferisce spesso regalare qualcosa di originale e fatto a mano, magari proprio da lui stesso, rischiando così di presentare qualcosa che ad un italiano può sembrare una stupidaggine di poco valore. Allo stesso modo il regalo dell'italiano, che per fare bella figura tende a spendere per prendere un oggetto firmato, risulta sproporzionato e fuori luogo agli occhi di un tedesco.

Infine, non si usa regalare biancheria intima, nemmeno tra amici, in quanto considerato un regalo troppo intimo che con tutta probabilità metterebbe in imbarazzo entrambe le parti. Per quanto riguarda i fiori invece non si regalano fiori bianchi come calle e gigli, nemmeno per una nascita, un matrimonio o per augurio di guarigione, perché il fiore bianco, che in Italia ha significato di purezza, in ambiente germanofono è il fiore del defunto (Brogelli Hafer e Gengaroli Bauer 2011, 139-146).

Tra gli oggetti che 'parlano' di noi c'è sicuramente anche il vestiario, che quindi possiamo trattare come una categoria a sé dei linguaggi non verbali: la 'vestemica' ci informa su come gli indumenti che indossiamo possano arrivare a creare disguidi in ambito comunicativo, in quanto anche essi profondamente legati all'aspetto culturale.

Questa categoria non crea grossi problemi nel nostro ambito, ma possiamo comunque notare una differenza tra italiani e tedeschi, e cioè la preferenza di questi ultimi per la praticità e la comodità, anche a scapito della moda. Un italiano esce generalmente di casa sempre composto e con un abbigliamento che gli possa far fare bella figura, mentre il tedesco che può non curare così tanto il proprio vestire tanto quanto un italiano può essere considerato una persona trascurata, e allo stesso tempo pensare che l'italiano sia eccessivo e che dia troppa importanza all'apparenza. Molte scelte di abbigliamento di un tedesco che possono sembrare bizzarre ad un italiano, come ad esempio girare in estate con i sandali e i calzini, sono frutto di un'attenzione a non ammalarsi per gli sbalzi di temperatura, frequenti nei paesi germanofoni anche nella stagione estiva.

3 Aspetti della comunicazione verbale

Con i termini 'linguaggio verbale' intendiamo qui tutta una serie di aspetti che vanno oltre il mero significato semantico del messaggio e che includono un'insieme di caratteristiche legate alle qualità del messaggio stesso, cioè a come esso viene espresso, ad esempio con quale tono di voce, con quale formalità, con quale struttura testuale e via dicendo.

Anche questi aspetti vanno ad influire sull'esito della comunicazione perché ciò che ad un italiano può sembrare usuale, naturale ed educato, può per un tedescofono risultare inadeguato, innaturale e addirittura maleducato, e condurre così, anche in questo campo, a spiacevoli incidenti comunicativi, che influiscono molto nella comunicazione, che in altre parole possono mettere la comunicazione stessa - e quindi anche la relazione - a rischio, e anche molto di più di quanto non lo faccia un uso sbagliato di un tempo verbale o della declinazione di un aggettivo.

Partendo dal sistema paralinguistico, ovvero del sistema vocale non verbale, uno degli aspetti più problematici è sicuramente, come in parte già anticipato, il suono della voce e la differenza sostanziale che intercorre tra la cultura italiana e quella germanofona nell'ambito comunicativo è il tono della voce. Generalmente nei paesi meridionali si tende ad utilizzare un tono di voce abbastanza alto, che può provocare imbarazzo, disagi ed incomprensioni se gli interlocutori sono stranieri, in quanto abituati a toni più tranquilli e controllati. Il chiasso anche nei luoghi pubblici come ristoranti e strade non è ben visto dai tedescofoni e così un turista italiano che chiama i suoi amici da una parte all'altra della piazza o che parla al telefono a voce alta nel tram non farà altro che irritare i passanti, rafforzando lo stereotipo dell'italiano che utilizza un volume di voce troppo alto e fa chiasso in ogni posto. Inoltre in una conversazione l'alto tono della voce è vissuto da una persona che vive in ambiente germanofono come segno di dominanza, di maleducazione e di persona che non si sa controllare.

Per quanto riguarda argomenti e lessico scelti nella conversazione i tedescofoni amano moltissimo il cosiddetto *small talk*, il chiacchierare di argomenti poco importanti e di carattere generale, come il meteo, i pettegolezzi, le notizie del giorno e così via, per rompere il ghiaccio e coprire l'imbarazzo del silenzio tra due persone che non sono esattamente legate, proprio come accade in Italia. Tra due persone che si conoscono invece ai germanofoni piace parlare di sé, della famiglia e del lavoro, cosa che non corrisponde appieno negli italiani, che tendenzialmente preferiscono argomenti più leggeri. Questo porta a considerare il germanofono spesso una persona un po' noiosa, mentre l'italiano può risultare piuttosto superficiale.

Nei paesi germanofoni si tende a dare del lei a tutti gli adulti che non si conoscono: si tratta di un segno di rispetto e un modo per riconoscere che l'interlocutore, giovane o anziano che sia, è degno della forma di cor-

tesia. In Germania, Austria e Svizzera quindi non è strano per un ragazzo, sebbene di giovane età, entrare in qualsiasi negozio e sentirsi dare del lei (*siezen*). Il passaggio dal lei al tu non può essere chiesto dal sottoposto, come anche in Italia, ma ci è doveroso aggiungere che nei paesi germanofoni la richiesta di una persona che, magari molto giovane e di fronte ad un superiore, chieda gli venga dato del tu può essere fraintesa come richiesta di un 'tu' reciproco e quindi offendere l'interlocutore.

La stessa accortezza è da dimostrare con l'uso dei titoli e appellativi: in generale in Germania, Austria e Svizzera si chiama qualcuno per nome solo se in contesto strettamente informale, altrimenti si ricorre al cognome, che però va preceduto da *Herr* e *Frau* (rispettivamente "signore" e "signora"). I titoli accademici e onorari sono usati e molto apprezzati per mettere un certo ordine nella società e stabilire determinate gerarchie, tanto che i titoli vengono riportati anche sui campanelli di casa e sulle lapidi. Una differenza con l'Italia è che il titolo 'Dr.' (*Doktor*) è il titolo accademico più ambito e viene conferito solo a chi svolge un dottorato di ricerca. Il "semplice" laureato in Germania non si fregia di alcun titolo, mentre in Austria e Svizzera c'è la consuetudine di appellare i laureati *Magister* (Mag.). Il non rispetto queste regole e una negligenza per l'uso dei titoli può conferire al tedescofono l'idea di un italiano che non ha riguardo e che si atteggiava con un'aria di superiorità e arroganza.

Le mosse comunicative sono anch'esse fondamentali e non possono essere tralasciate. Uno degli aspetti più importanti durante una conversazione è la reazione dell'interlocutore a un'affermazione della persona che sta parlando. Stando ad Arnulf Deppermann, direttore della sezione di pragmatica presso l'istituto di lingua tedesca a Mannheim, la mancanza di reazioni durante un discorso viene interpretata come sintomo di disinteresse (cit. in Hanke 2012, 29). Pertanto l'interlocutore non solo deve riconoscere quando vanno espresse certe reazioni, ma deve anche saper esternare la reazione adatta nel momento giusto.

Spesso per dimostrare interesse all'argomento basta pronunciare un solo *ja* ('sì'), senza ripeterlo più volte, che verrebbe invece interpretato come una forma di maleducazione e disinteresse. Un sì ripetuto infatti - *ja, ja* - mostra il desiderio che l'interlocutore smetta di parlare, o perché ci si sta annoiando, o semplicemente perché si è già a conoscenza di quanto raccontato. Altre parole ed espressioni, come *aha*, *ach so* o *hm* significano 'ti ascolto e capisco di cosa stai parlando': queste particelle rendono il discorso vivo. Si può dimostrare interesse anche attraverso domande, senza che risultino invadenti o impertinenti, come *Und dann?* ('e poi?') e *Wie ging es weiter?* ('Cos'è successo dopo?'). Sono però da evitare domande che chiedano il motivo di una certa azione rispetto ad un'altra e che usino l'interrogativa del perché, in quanto possibile fonte di imbarazzo. Si preferisce piuttosto formulare una domanda diversa che dia la possibilità di sorvolare sull'argomento, come quelle sopraccitate.

Altre esclamazioni vengono utilizzate per esprimere compassione, rabbia, eccitazione o empatia. Per citarne alcune: *echt?! e wirklich?! ('davvero?')* o *oh!* con varie sfumature. Solitamente chi parla, ad un certo punto, interrompe il discorso per cedere la parola al partner, ma qualora ciò non succedesse, l'interlocutore attraverso qualche cenno può manifestare la volontà di prender parte al discorso. Ad esempio può cominciare a guardare più intensamente il partner, può piegarsi in avanti per manifestare l'intenzione di prendere il turno o può ispirare più profondamente. Qualsiasi tipo di interruzione dell'interlocutore viene considerata da un tedescofono una forte maleducazione, simbolo del fatto che chi interrompe non sappia controllarsi o voglia addirittura imporsi sull'altra persona. Essa non viene vista come una forma di collaborazione nel costruire un discorso. Anzi, un tedescofono cui viene completata la frase dall'interlocutore interpreterà il tentativo come segno che il proprio enunciato è considerato banale e scontato. Non è ben accetta nemmeno l'interruzione per dimostrare concordanza di opinioni, in quanto in Germania qualsiasi interruzione è legata a un disaccordo piuttosto che ad un accordo. La regola è quella di aspettare il proprio turno capendo quando l'altro ha finito e lasciandogli il tempo di terminare quanto iniziato.

4 Un'educazione linguistica interculturale

Come risulta chiaro dal profilo che abbiamo delineato, la scarsa conoscenza di quegli aspetti che vanno al di là del sapere prettamente linguistico di una lingua può portare alla nascita di incomprensioni e problemi comunicativi tra gli interlocutori.

Secondo quanto teorizzato da Tajfel (cit. in Bowe, Martin e Manns 2014, 7) il favoritismo dell'in-group nasce poiché l'uomo vede il gruppo a cui appartiene come una fonte di orgoglio e autostima, tendendo così a un accrescimento dello status del gruppo di appartenenza e al conseguente atteggiamento di discriminazione per l'out-group: questo è all'origine di ogni pregiudizio verso l'altro, verso chi è diverso da noi, dalle nostre abitudini, dai nostri valori culturali e che quindi si esprime con linguaggi diversi, come ben abbiamo visto e ciò ci porta anche a considerare la logica dell'etnocentrismo, che viene descritto da Sumner (1962, 16-17) come il motivo per cui il proprio gruppo viene posto al centro di ogni cosa e gli altri sono valutati in rapporto ad esso.

Gli stereotipi, ma anche poi i pregiudizi, nascono nel momento in cui ci troviamo di fronte a una diversità e non riusciamo a comprenderla, perché troppo lontana da noi. Lo stereotipo del germanofono che non segue la moda e risulta piuttosto sciatto per il suo uso dei calzini sotto le calzature estive ad esempio, può essere subito superato se andiamo a ricercare il motivo di questa sua abitudine: il timore di ammalarsi per le improvvise

variazioni di temperatura, come già detto. Se riusciamo a dare una risposta e una motivazione al comportamento dell'altro che ai nostri occhi risulta inusuale e strano, allora stiamo facendo un passo in avanti verso l'altra persona e la sua cultura.

Il solo riconoscere che ci siano delle diversità e che queste siano naturali ormai non basta: il mondo interculturale in cui viviamo ci chiede ogni giorno di confrontarci con linguaggi verbali e non verbali, come anche con valori culturali, a noi estranei, che non comprendiamo nell'immediatezza e che continueremo a non comprendere finché non ci mettiamo in dialogo con l'altro, andando a trovare il perché e il significato che questi hanno per l'altro, che si tratti di un'abitudine, di un gesto o di un'espressione usata diversamente da quanto faremmo noi.

Ed è in quell'istante che lo stereotipo, la generalizzazione vengono superati e che il pregiudizio, il preconetto infinitamente limitante e ostile all'integrazione viene abbattuto. In quell'istante si riesce non solo ad arricchire il proprio sapere, a capire meglio l'altro, a vederlo con nuovi occhi, ma a comprendere meglio anche sé stessi, attraverso il confronto arrivare a definire ciò che si è.

Si rivela evidente l'importanza dello sviluppo di una tale competenza negli studenti e nelle persone che intraprendono il viaggio in una nuova lingua e cultura: far nascere in loro una sensibilità per tutto il mondo della comunicazione verbale ed extra-verbale è un compito - e aggiungiamo qui anche un dovere - dell'insegnante, che nel caso escludesse questa dimensione, tralascerebbe due delle tre sotto-competenze del modello di competenza comunicativa interculturale che è necessaria per saper comunicare. Dobbiamo però ricordare che «non si può insegnare la competenza, [...] si può insegnare un modello di competenza comunicativa interculturale» (Balboni 2007, 16). I termini «far nascere una sensibilità» non sono stati infatti impiegati casualmente: non si tratta di consegnare una lista già completa di valori, linguaggi verbali, eventi comunicativi; si tratta piuttosto di sviluppare un'attenzione verso questi aspetti, di modo che la persona abbia gli strumenti giusti per poter osservare, comprendere e quindi sistematizzare i fenomeni che incontrerà man mano che si inoltrerà nella scoperta della lingua e della cultura. Di modo che la persona possa arrivare a saper condurre uno scambio efficace di messaggi con l'interlocutore straniero, che possa cioè saper comunicare.

Educare alla creazione delle proprie, personali mappe di comunicazione interculturale, che saranno un progetto che potrà continuare per tutta la vita, che andrà integrato, modificato, rivisto di volta in volta, è a nostro avviso la via più corretta per sviluppare una consapevolezza sulla complessità della comunicazione interculturale e per imparare non solo a rispettare, ma anche ad apprezzare le variabili culturali che ogni paese e popolo portano con sé.

Bibliografia

- Balboni, P.E. (1999). *Parole comuni, Culture diverse. Guida alla comunicazione interculturale*. Venezia: Marsilio.
- Balboni, P.E. (2007). *La comunicazione interculturale*. Venezia: Marsilio.
- Balboni, P.E. (2008). *Fare educazione linguistica*. Torino: UTET Università.
- Balboni, P.E. (2012). *Le sfide di Babele*. Torino: UTET Università.
- Bowe, H.; Martin, K.; Manns H. (2014). *Communication across Cultures. Mutual understanding in a global world*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Bracco, M. (2000). s.v. «Prosemica». *L'Universo del corpo per l'Enciclopedia Treccani*. URL [http://www.treccani.it/enciclopedia/prosemica_\(Universo-del-Corpo\)/](http://www.treccani.it/enciclopedia/prosemica_(Universo-del-Corpo)/) (2015-12-17).
- Brogelli Hafer, D.; Gengaroli Bauer, C. (2011). *Italiani e tedeschi. Aspetti di comunicazione interculturale*. Roma: Carocci.
- Caon, F. (a cura di) (2008). *Tra lingue e culture. Per un'educazione linguistica interculturale*. Milano: Bruno Mondadori.
- Caon F.; Spaliviero C. (2015). *Educazione letteraria, linguistica, interculturale: intersezioni*. Torino: Loescher.
- Hanke, K. (2012). «Ohne Panne durchs Gespräch». *Deutschperfekt*, 28-32, Bd. 7.
- Key, M.R. (ed.) (1982). *Non Verbal Communication Today. Current Research*. Berlin: Mouton.
- Paccagnella, L. (2004). *Sociologia della comunicazione*. Bologna: Il Mulino.
- Sumner, W. G. (1962). *Costumi di gruppo*. Milano: Edizioni di Comunità.