

L'esperienza Erasmus e la comunicazione interculturale

Alessandra Rosan
(Università Ca' Foscari di Venezia, Italia)

Abstract The article describes the Italian author's personal experiences during her Erasmus exchange in a German university under intercultural and linguistic aspects. Reporting on various undergone communication situations and communicative events the author provides pertinent examples of cultural differences between the Italian speaking community and the German speaking one, highlighting important German and Italian cultural values and their role in the intercultural communication.

Sommario 1 Introduzione. – 2 Competenza linguistica: problemi interculturali legati al linguaggio verbale. – 3 Competenze extra-linguistiche: problemi legati ai linguaggi non verbali. – 3.1 La cinese. – 3.2 La prossemica. – 3.3 L'oggettivica. – 4 Competenze socio-pragmatica e interculturale: problemi di comunicazione dovuti ai valori culturali. – 4.1 Tempo. – 4.2 Spazio. – 4.3 Igiene. – 4.4 Natura. – 4.5 Famiglia. – 5 Eventi comunicativi. – 5.1 Il lavoro di gruppo. – 6 L'esperienza Erasmus e le abilità relazionali.

Keywords Erasmus experience. German countries. Intercultural communication.

1 Introduzione

La comunicazione interculturale non si può insegnare, ma, come dichiara Balboni e Caon, «si può proporre un *modello di competenza comunicativa interculturale*, in modo che ciascuno si costruisca giorno per giorno, esperienza per esperienza, contatto per contatto, incidente per incidente la sua competenza comunicativa interculturale, e che questa possa anche tradursi in manuale *in progress* in cui annotare le esperienze interculturali dirette» (2015, 33).

È da questo invito per un manuale 'fai-da-te' stratificato e in continua evoluzione che nasce il seguente contributo il cui obiettivo è quello di utilizzare alcune categorie del modello proposto da Balboni e Caon (35) per delineare una propria 'mappa' della comunicazione interculturale tra il mondo italofono e quello tedescofono. Motore del contributo e fonte degli esempi riportati è l'esperienza Erasmus di cinque mesi svolta dall'autrice nel semestre invernale 2014/2015 presso l'università tedesca di Heidelberg.

La Ruprecht-Karls-Universität conta più di 30 mila studenti di cui circa il 18% rappresentato da giovani studenti stranieri: un dato molto interessante dal punto di vista della comunicazione interculturale.¹ È proprio allo 'status' di studentessa Erasmus che l'autrice riconduce non solo la possibilità di aver fatto parte di un sistema universitario nuovo, ma anche di aver potuto osservare la lingua e la cultura tedesca da una prospettiva indipendente. Gli aneddoti e gli esempi, raccolti dall'osservazione e dell'esperienza diretta, hanno lo scopo di fornire alcune indicazioni generali di tipo conoscitivo, ad esempio il valore culturale attribuito dai tedescofoni al tempo, ai gesti, ma soprattutto rispondono all'invito riguardo una costruzione del manuale che deve «affiancare una dimensione processuale alla dimensione conoscitiva» (Balboni e Caon 2015, 134) la quale rischia di produrre classificazioni statiche e predittive della cultura tedesca e dei suoi appartenenti. Infatti, nei seguenti capitoli si procederà in primo luogo riportando alcune voci indicate dal modello, sulle quali l'autrice ha soffermato la sua attenzione, ad esempio, il linguaggio verbale, il non-verbale o i problemi legati ai valori culturali e riflettendo sulle differenze tra la cultura italiana e tedesca. In un secondo luogo gli esempi e gli aneddoti, che confermano o confutano alcuni dati teorici, hanno lo scopo di evidenziare la singolarità (e quindi l'impossibilità di assolutizzare in modo rigido) dell'esperienza svolta in qualità di comunicatrice culturale.

Il saggio si divide in paragrafi che riprendono la distinzione tra le competenze mentali quali competenze linguistiche, competenze extra-linguistiche e competenze socio-pragmatiche e interculturali per poi proporre una breve riflessione sul lavoro di gruppo come tipico evento comunicativo del mondo accademico e infine sull'importanza delle abilità relazionali nell'esperienza Erasmus e negli eventi comunicativi interculturali.

2 Competenza linguistica: problemi interculturali legati al linguaggio verbale

I linguaggi verbali e non verbali possono «provocare incidenti comunicativi quando ciò che è normale o funzionale in una lingua/cultura non lo è nell'altra» (Balboni e Caon, 2015, 39).

Il suono della lingua è il primo ad essere percepito e che può creare problemi di comprensione. In generale, nelle culture mediterranee, un tono alto di voce indica spesso partecipazione e coinvolgimento; ma anche quando, ad esempio, due italiani discutono serenamente mentre passeggiano per strada o nel parco, quel tono di voce calmo viene percepito in

1 <https://www.uni-heidelberg.de/universitaet/statistik/studierende.html>.

Germania come segno di una litigata, e tale impressione (errata) trova apparente conferma nel forte gesticolare e nelle interruzioni reciproche continue degli interlocutori italofofoni. Infatti, mentre la cultura italiana accetta la sovrapposizione dello voci anche sotto forma di interruzione, la cultura tedescofona la vieta e la etichetta come scortese.

Nella nostra esperienza universitaria durante i seminari (una forma di lezione privilegiata nelle università tedesche e che richiede la partecipazione attiva degli studenti), i giovani tedeschi alzano la mano per poter parlare e aspettano che il loro collega abbia finito il suo intervento prima di iniziare con le loro riflessioni. Anche la scelta delle parole è molto delicata all'interno di ogni cultura, in particolare per quanto riguarda l'uso di termini specialistici o di microlingue scientifiche e professionali. A questo proposito, abbiamo notato come, nelle conversazioni quotidiane, la lingua italiana tende maggiormente e rispetto a quella tedesca a normalizzare la pronuncia inglese alle proprie regole, il che rende spesso difficile la comprensione della parola da parte di un tedescofono, che tende a pronunciare l'inglese in modo meno approssimativo e 'tedeschizzato', che si tratti di un concetto come *way of life* oppure il nome di una marca come *Apple*.

Nonostante la grammatica sia al centro dell'attenzione di chi parla una lingua straniera, di norma si verifica nella comunicazione internazionale «una diffusa e serena accettazione degli errori morfosintattici e si riscontra una notevole empatia, cioè lo sforzo di mettersi nei panni di un interlocutore che ha difficoltà linguistiche» (43). In Germania i parlanti tedesco sono spesso pazienti nei confronti dei non madrelingua che faticano a farsi comprendere o a capire a loro volta e sono generalmente disposti a ripetere o semplificare le loro frasi fino a proporsi di comunicare in inglese o nella lingua dell'interlocutore, se conosciuta. Questa tendenza è diffusa soprattutto tra i parlanti più colti, tra i più giovani e gli studenti universitari. Nella nostra esperienza abbiamo riscontrato come la maggior parte dei colleghi tedeschi, davanti alle timide domande di noi studenti internazionali da poco arrivati, sia stata disposta a ripetere più volte e più lentamente la stessa informazione (ad esempio dove si trovasse un'aula o un ufficio) o a chiedere a noi interlocutori smarriti se preferissimo parlare in inglese piuttosto che in tedesco. In Italia, invece, in una città visitata come Venezia, è facile assistere a scene in cui l'italiano tenta di spiegare nella propria lingua e/o a gesti il proprio messaggio a turisti di lingua tedesca che, spesso, si rivolgono in inglese al parlante italiano che per scarsa conoscenza o pazienza preferisce utilizzare la propria lingua. Alcuni aspetti della morfologia e della sintassi possono portare a incomprensioni interculturali. Ad esempio, in tedesco l'uso dell'imperativo è poco diffuso ed è spesso sostituito dai verbi modali declinati a *Konjunktiv II*, corrispondente al nostro condizionale ('*Könnten Sie bitte das Fenster zumachen?*' oppure '*Würdest du bitte leiser sprechen?*'); al contrario, in italiano l'imperativo non è escluso dalle conversazioni formali o in situazioni in cui non

sussiste confidenza tra i due interlocutori (si riporta un episodio avvenuto su un treno italiano, dove il controllore, dopo aver visto un giovane uomo seduto con i piedi sopra al posto di fronte a lui, si è rivolto al passeggero con la frase 'Togli i piedi dal sedile, per favore'). Inoltre, la cultura tedesca, come quella nord-europea, legano affermazione e negazione nella risposta negativa secondo la forma *Ja,...aber...* che evidenzia quello su cui si concorda prima di aggiungere ciò che si vuole negare. Questo tipo di costruzione è molto diffuso tra i partecipanti dei *Seminare* nei dipartimenti di studi umanistici come Germanistica o Filosofia, che, dopo aver ascoltato le proposte e gli interventi da parte dei loro colleghi o dei professori, esprimono le loro opinioni mettendo dapprima in evidenza gli argomenti di accordo. Generalmente l'italiano, invece, tende a mettere subito in evidenza l'elemento da negare con un secco 'No...', per lo più senza enfatizzare l'argomento su cui si è in disaccordo con l'interlocutore. Anche la struttura del testo è un aspetto linguistico che crea problemi di comunicazione interculturale. Se nel testo italiano e in quello tedesco, sia orale che scritto, regna l'ipotassi che conferisce complessità al testo, in quello tedesco si aggiunge la peculiarità della struttura sintattica SOV, in particolare nella formazione dei tempi verbali composti, dove il participio passato, in una frase principale, si colloca alla fine dell'intero enunciato, creando una sorta di attesa e richiedendo uno sforzo di concentrazione da parte dell'interlocutore italofono per cogliere l'ultimo, ma più importante elemento della frase, fondamentale per la corretta comprensione dell'enunciato (es. 'Ich habe einen Apfel...gegessen/ gekauft/ geschnitten', ovvero 'ho mangiato/comprato/tagliato una mela'). Interessanti sono anche molte riflessioni di carattere sociologico, tra cui il tema degli appellativi e dell'opposizione formale e informale. In riferimento all'uso di appellativi e titoli, in Italia come in Germania, all'università, a scuola e in ambito lavorativo si tende a chiamare una persona per cognome. Entrambe le culture accentuano i titoli e gli appellativi, in particolare il titolo della professione medica (Dr.) e della docenza universitaria (Prof.). Se però nelle università italiane gli studenti usano nelle loro mail la forma 'Gentile/Egregio Prof./Prof.ssa X', spinti a questo grado di formalità dai docenti stessi, i colleghi tedeschi prediligono la formula 'Lieber Herr/Frau X', che corrisponde all'italiano 'Caro signor X'. Nel nostro caso, sono stati i compagni di corso tedesco-foni o gli stessi professori, in particolare i docenti con il titolo di *Doktor*, a segnalarci di poter usare senza problemi la formula 'Lieber Herr X/ Liebe Frau Y' rispetto alla troppo formale 'Sehr geehrter/geehrte Dr. X', corrispondente all'italiano 'Egregio/Egregia Dr. X'. Riguardo all'opposizione formale/informale, sia in italiano che in tedesco, esiste la distinzione tra tu/du e Lei/Sie. Mentre in Italia il passaggio da 'Lei' a 'tu' tra colleghi (o in qualche caso anche da parte del docente universitario nei confronti dello studente) è rapido, esso è ritenuto poco rispettoso da parte dell'interlocutore tedesco, poiché in Germania la differenza tra 'Sie' e 'du' è più

marcata, in particolare negli ambienti universitari, e soprattutto viene mantenuta finché entrambe le parti decidono e dichiarano formalmente di darsi del tu.

Tra i problemi pragmatici figurano le «mosse comunicative» (Balboni e Caon 2015, 79) e i loro meccanismi. Balboni e Caon adoperano una distinzione per 'mosse up', compiute da chi vuole assumere il controllo dell'evento, e 'mosse down', impiegate da chi si trova in difficoltà o vuole evitare un diverbio. In italiano come in tedesco ci sono mosse di attacco, mosse neutre e mosse di difesa o accettazione. Tra le varie mosse 'up' analizzate, risultano interessanti quelle tecniche utilizzate per ordinare e proporre. Nella cultura italiana l'ordine viene accettato senza discussioni se è mosso da un superiore, ma può essere ignorato se formulato come consiglio. Invece, nella cultura tedesca esprimere un ordine come suggerimento o come pretesa è una sorta di obbligo. Il verbo modale *sollen*, traducibile in modo approssimativo con il 'dovere' italiano, serve per esprimere un ordine che il madrelingua tedesco spesso non percepisce come consiglio o invito, ma come obbligo: ad esempio, il medico dice al suo paziente 'Sie sollen keine Zigaretten mehr rauchen' per vietargli di fumare. In un registro più informale, la madre potrebbe dire al figlio 'Magst du bitte die Tomaten schneiden?', che un italofono interpreta più come un invito che potrebbe anche essere rifiutato che non come un ordine ('Ti piacerebbe tagliare i pomodori?'). Tra le mosse comunicative ambivalenti per un italiano figura l'interruzione di un discorso altrui. Si tratta di una mossa molto frequente in Italia ed è spesso una forma di collaborazione con il proprio interlocutore, tanto che a volte anche l'interruzione è accettata entro certi limiti. La cultura tedesca vede questa mossa come un attacco personale e sgarbato, in quanto il diritto di parola, garantito dal *turn taking*, è come un territorio che non si deve aggredire. Basterebbe accendere la televisione e sintonizzarsi su un dibattito tra forze politiche o su un talk show tedesco, austriaco o svizzero per rendersi conto dell'importanza dello spazio che ogni interlocutore deve avere. Inoltre, nella nostra esperienza quotidiana e personale abbiamo riscontrato da vicino come coppie di amici tedescofoni o gruppi di più persone, anche in una situazione meno formale come uno spuntino al bar in compagnia, aspettino che il loro interlocutore finisca di parlare prima di iniziare a ribattere. Al contrario, che sia nelle strade cittadine o in televisione, gli italiani hanno la grande tendenza a interrompere, completare, parlare contemporaneamente a chi si sta esprimendo, alzando la voce, cosa che un tedescofono vivrebbe come un'invasione del suo spazio acustico e un segno di perdita di controllo. A tal proposito, abbiamo osservato durante alcune uscite aperte a studenti internazionali e tedescofoni (un evento, a nostro avviso, interessante soprattutto per la possibilità di osservare tedescofoni e parlanti di altre lingue che agiscono in un unico evento) come sia tipica di italiani e spagnoli la difesa delle proprie posizioni in modo accorato e passionale, anche durante le conver-

sazioni più banali e quotidiane, una mossa che generalmente i tedescofoni vedono come irrispettosa, quasi offensiva.

3 Competenze extra-linguistiche: problemi legati ai linguaggi non verbali

Uno dei «terreni più scivolosi della comunicazione interculturale» (Balboni e Caon 2015, 53) riguarda i problemi legati ai gesti e alle posture, nonché all'uso dei gesti nelle varie culture. Tra cultura tedesca e cultura italiana ci sono delle fondamentali differenze nel linguaggio non verbale che, invece, vengono poco considerate perché si crede nella loro valenza e condivisione universale.

3.1 La cinesica

Esprimere emozioni, sensazioni e pensieri con la mimica facciale è normale per la cultura italiana e dell'Europa meridionale. A volte l'italiano ha difficoltà ad interpretare gli stati d'animo dei tedeschi, ritenuti 'freddi' e imperscrutabili. Sia in Italia che nel mondo germanofono il sorriso esprime normalmente accordo, consenso e approvazione, ma a volte anche ironia e superiorità. In genere guardarsi negli occhi, nei due paesi è segno di sincerità e un gesto di franchezza. A differenza dei tedescofoni, gli italiani utilizzano molti segnali per far funzionare la comunicazione, come annuire con il capo. Si tratta però di un comportamento spesso troppo automatico che il tedescofono percepisce come una presa in giro. Data la scarsità di segnali di partecipazione durante una conversazione da parte dei tedescofoni, l'italiano a sua volta tende a sincerarsi frequentemente se l'interlocutore abbia capito e stia seguendo il discorso, un comportamento che il tedescofono potrebbe erroneamente interpretare come sfiducia nella sua competenza linguistica e comunicativa. A conferma di ciò possiamo riportare il caso in cui una studentessa romana ad Heidelberg raccontava in inglese ad un gruppo di coetanei tedeschi le bellezze artistiche della sua città. Alcuni interlocutori erano particolarmente appassionati dall'argomento e annuivano e sorridevano, mentre altri sembravano indifferenti ai discorsi della studentessa, la quale, irritata, chiese loro seccamente se capivano il suo inglese o se trovassero Roma noiosa. Dall'altro lato, i tedeschi usano spesso una forte mimica facciale come sbuffi o occhiate che gli italiani interpretano come sguardi 'inceneritori'. In particolare, quest'ultimo giudizio, che molti italiani condividono, è stato contraddetto dalla nostra esperienza, poiché al posto di occhiate fredde e che mettono a disagio molto spesso ci è capitato di trovare sguardi accoglienti e concen-

trati, soprattutto quelli di impiegati negli uffici universitari o di parlanti ai quali chiedevamo indicazioni stradali, come se l'interlocutore tedescofonico portasse tutta la sua attenzione su chi gli sta davanti e gli si rivolge.

Una nota peculiarità italiana è il gesticolare che accompagna ogni tipo di espressione verbale e che, in modo figurativo, sottolinea le parti più significative del discorso. Oltre ai gesti spontanei che accompagnano il discorso, ad esempio muovere una mano all'indietro o in avanti come per parlare di una cosa futura o di una cosa passata, nella cultura italiana esiste una svariata serie di gesti che, anche isolati, hanno un significato ben preciso. Nei paesi di lingua tedesca, i comici, nelle loro imitazioni degli italiani, urlano, si dimenano e imitano il più famoso e conosciuto gesto italiano, quello cioè di muovere su e giù la mano con le punte delle dita che si toccano, che sta a significare 'Beh, cosa vuoi?' oppure 'Cosa stai dicendo?'. Questa gestualità spontanea per gli italiani è per i tedeschi spesso ridicola, incomprensibile e a volte offensiva (poiché percepita come invasione dello spazio personale, o meglio come infrazione della distanza interpersonale che per i tedescofoni è più ampia) o ancora fonte di malintesi.

In Germania, in effetti, i movimenti accentuati e i gesti accompagnano di norma liti e minacce. Per entrare nello specifico di alcune differenze significative tra gestualità italiana e tedesca, proponiamo il seguente esempio: battere le nocche sul tavolo è per un tedesco gesto di approvazione e di applauso (è usato soprattutto alla fine di una conferenza accademica o di una lezione universitaria), mentre un italiano intende con questo gesto testardaggine o difficoltà di comprensione (ecco perché lo studente italiano, alla fine di una lezione-seminario, applaude come se fosse al teatro e si trova dunque spiazzato davanti al gesto degli ascoltatori tedescofoni). Un gesto che in Germania è sanzionato e punibile per legge è quello di tendere braccio e mano destra in avanti, ricordando il saluto nazista. Mentre i tedeschi, sia giovani che anziani, come abbiamo constatato in seguito a numerose conversazioni, per lo più spontanee, con alcuni interlocutori tedescofoni, sono ancora sensibili al tema della dittatura nazionalsocialista, in Italia farsi fotografare in posa alla Mussolini, ovvero petto in fuori, gambe larghe e pugni sui fianchi, sarebbe preso con ilarità e il gesto non verrebbe sanzionato. Nonostante Italia e Germania condividano la maggior parte dei gesti di saluto, vi sono importanti differenze nell'uso, poiché la scelta di un gesto di saluto piuttosto che un altro dipende dalle relazioni interpersonali tra gli individui e dal loro status. Mentre nei paesi tedescofoni la stretta di mano è di solito più frequente, sia in situazione formale che informale, in Italia esso è riservato alle situazioni formali e alle presentazioni. Con sorpresa dei tedeschi, due politici o due direttori d'azienda italiani, indipendentemente dal sesso, si salutano con due baci sulle guance, un gesto che abbatte la formalità e denota reciproca benevolenza. Ecco perché il tedesco che, in una situazione informale, stringe la mano risulta freddo e distaccato agli occhi dell'interlocutore italiano,

dando l'impressione di non voler consolidare il rapporto di amicizia. Anche nella cerchia familiare e di amici stretti, a differenza dell'italiano che usa i due baci e calorosi abbracci, in molti casi abbiamo constatato che il tedesco, giovane o adulto, saluta i propri parenti con una forte stretta di mano o, nel caso dei bambini e dei propri genitori, con un abbraccio delicato. La maggior parte degli studenti italiani che assisteva a queste scene o che ne era diretto protagonista interpretava questi gesti come volontà di mantenere le distanze e aveva l'impressione di non essere pienamente accettato. Inoltre, abbiamo osservato che la differenza fondamentale che spesso crea piccole difficoltà tra italiani e tedescofoni sta proprio nel darsi due baci quando ci si saluta. Nonostante oggi i giovani tedescofoni tendano ad un maggiore contatto fisico, mettendo così a disagio le persone più anziane che ritengono baci e abbracci forme troppo intime, essi riservano un bacio ai loro partner o a sorelle e fratelli, mentre agli amici, anche quelli più stretti, si tende a dare un abbraccio delicato e che non dura più di qualche secondo. Durante le numerose feste Erasmus o gli incontri all'università in occasioni di tandem linguistici, a creare imbarazzi iniziali stava proprio il saluto all'italiana con due baci e il saluto 'alla tedesca' con un bacio appena accennato. Tendenzialmente uno studente italiano voleva dare due baci e si avvicinava alla guancia del tedesco il quale, dopo il primo bacio, credeva di aver finito e si tirava indietro.

3.2 La prossemica

L'osservazione di alcune «regole prossemiche, cioè alla grammatica che realizza la distanza interpersonale» (Balboni e Caon 2015, 64-65) è importante per non risultare aggressivi e invasivi poiché alcuni momenti di avvicinamento nella cultura italiana non hanno lo stesso significato nella cultura tedesca. In generale, la distanza fisica in Italia è minore rispetto a quella tenuta in Germania. Come riferiscono gli esperti, se «la distanza interpersonale è in Italia di un braccio teso, in Germania è di almeno un braccio teso e mezzo» (Brogelli Hafer e Gengaoli-Bauer 2014, 136). A tal proposito riportiamo l'aneddoto di un ignaro italiano che, senza pensarci, si era seduto su un divano molto vicino ad un giovane tedesco, il quale, con un'aria un po' scocciata, si alzò per sedersi più lontano. Inoltre, se le due persone sono di sesso diverso, il tedesco potrebbe interpretare la vicinanza imposta come un tentativo di approccio. Se, invece, le persone sono dello stesso sesso, il tedesco considererà il gesto come invadente. In entrambe le culture, tra le persone che non si conoscono affatto, la distanza è una sorta di spazio di sicurezza che permette la fuga in caso di pericolo o fastidio, mentre con le persone con le quali si ha una relazione o un rapporto di amicizia la distanza fisica è minore. Non solo la distanza, ma anche il contatto fisico tra le persone si differenzia tra italiani e tedeschi. Come è

stato accennato, dare due baci è una forma di saluto in Italia e in generale il contatto fisico è più frequente, anche se varia da individuo a individuo. In Germania, il contatto fisico è più raro e se effettuato tra gli stessi sessi è sovente ritenuto segno di omosessualità. Al contrario, in Italia molte persone, in particolare quelle anziane e soprattutto nel Meridione, hanno l'abitudine di prendersi a braccetto e parlare vicino al proprio interlocutore. Questo gesto sorprende i tedeschi che, se presi sotto braccio da una persona poco conosciuta, spesso si irrigidiscono. Tra i giovani tedescofoni, nonostante il contatto fisico sia più frequente, appoggiare una mano sulle ginocchia di un'altra persona è un gesto intimo e viene inteso come tentativo di approccio. Al contrario un italiano ha bisogno di più elementi, come uno sguardo inteso e duraturo, un accarezzarsi o tenersi per mano, per giungere alla stessa interpretazione.

3.3 L'oggettemica

Anche gli oggetti hanno un ruolo molto importante all'interno della comunicazione non verbale. Nel seguente paragrafo verranno presi in considerazione i regali, l'abbigliamento e gli status symbol.

3.3.1 I regali

Nel fare regali, italiani e tedeschi generalmente danno un peso diverso alla componente materiale (ovvero denaro e tempo impiegato nella preparazione) e alla componente cognitiva (cioè la creatività, il gusto personale e le aspettative dell'altro). In relazione alla prima componente, in Italia si tende spesso a dare più peso al valore pecuniario del dono, mentre in Germania valgono di più il tempo e la fatica impiegati nella preparazione del regalo. Inoltre, un tedesco preferisce regalare piccole cose che siano personalizzate o fatte a mano. È inoltre interessante notare che i giovani italiani che sono ancora a carico delle famiglie si fanno spesso sponsorizzare dai propri genitori nel fare i regali, anche per i doni più costosi, mentre i loro coetanei di lingua tedesca, soprattutto studenti universitari, che hanno possibilità economiche minori, preventivano direttamente un budget minore. A tal proposito, ricordiamo le incomprensioni nate durante una festa di compleanno di una studentessa italiana trasferitasi ad Heidelberg da molti anni: da una parte, gli italiani presenti, che avevano portato in dono una borsa di una nota marca francese, furono considerati esagerati e etichettati come quelli che volevano solo fare bella figura, mentre dall'altra i tedeschi e i loro regali (tra cui una scatola di cioccolatini con una foto stampata della ragazza sulla confezione) suggerirono agli italofoeni l'impressione di persone tirchie.

I regali fatti in segno di riconoscenza (ad esempio, tra coinquilini) sono diversi in Italia, dove si sceglie con cura regali di grande valore sociale o economico (tra cui gioielli o accessori tecnologici), mentre nei paesi tedescofoni un mazzo di fiori o un dolce fatto in casa sono ritenuti la forma più adeguata di regalo per ringraziare. Anche in questo caso nasce l'equivoco poiché il gesto dell'italiano, che vuole esprimere gratitudine, rischia di far passare il sospetto di un secondo fine, suscitando così la diffidenza e il rifiuto del destinatario tedesco. Inoltre, tra i giovani italiani, soprattutto tra gli studenti, è diffuso fare regali in gruppo o perché si vuole regalare qualcosa di troppo costoso per le tasche del singolo oppure per esprimere il proprio affetto attraverso oggetti ritenuti di grande valore, quasi proporzionali al sentimento che lega chi regala al destinatario. In Germania, al contrario, abbiamo riscontrato che il dono di gruppo è poco diffuso, soprattutto in occasione di compleanni, poiché ognuno vuole presentare un proprio regalo che lo distingua per nota creativa e impegno della realizzazione. Se in Italia, infatti, realizzare calendari con foto personali o un CD con le canzoni preferite del destinatario (doni, tra l'altro, molto diffusi tra i giovani tedescofoni a partire dai 20 anni) ricorda la fattura dei lavoretti a mano alle scuole elementari, nei paesi tedescofoni le persone vogliono mostrare la loro particolare attenzione nonché affetto personale. Negli ultimi tempi si sono diffuse in entrambi i paesi le cosiddette *gift cards* acquisibili in negozi o centri commerciali; ma se in Germania esse costituiscono il vero e proprio regalo, in Italia si tende a regalare tale tessera insieme ad un altro pensiero, come un capo d'abbigliamento o un accessorio per la casa - la motivazione è da ricondursi al grande valore attribuito dagli italiani anche alla quantità dei regali. Sul vestiario si può notare come in Italia si regalino capi d'abbigliamento griffati ad ogni occasione, dai compleanni a Natale, mentre nei paesi di lingua tedesca il marchio non è un fattore decisivo, sebbene tra i giovani d'oltralpe telefoni cellulari, macchine fotografiche, Ipad, notebook e altri strumenti tecnologici sono rigorosamente delle marche più importanti e prestigiose.

In entrambe le culture, i fiori sono, in alternativa o insieme a una bottiglia di vino, il regalo tipico da portare quando si è invitati a cena. Se in Italia regalare fiori agli uomini è considerato fuori luogo, in Germania questo gesto risulta adeguato in più occasioni, tra cui il pensionamento, l'avanzamento di carriera o anche al compleanno. Ogni cultura attribuisce significati simbolici ai vari fiori e ai loro colori. Il significato di passione delle rose è condiviso da italiani e tedescofoni, ma le calle bianche o i gigli, simbolo di purezza come l'abito della sposa ad un matrimonio in Italia, sono di cattivo augurio in Germania. Viceversa, i crisantemi e i garofani hanno in Germania il significato di buon auspicio, mentre in Italia essi si trovano nei cimiteri oppure nelle composizioni floreali delle tombe e pertanto si evita di regalarli in occasioni meno nefaste. Anche la mimosa, in Italia simbolo della festa della donna, in Germania sta per debolezza e

ipersensibilità. Secondo gli esperti, in generale gli italofoeni «ritengono i tedeschi più bravi e più originali nel confezionare sia pacchetti regalo sia fiori o piante» (Brogelli Hafer e Gengaoli-Bauer 2014, 145). Dalla nostra esperienza, al contrario, è emersa la cura e la creatività dei singoli italiani dedicata negli incarti dei fiori da regalare, soprattutto se acquistate dal fioraio, dove il cliente italofoeno, a volte, dà precise indicazioni su come vorrebbe confezionare le piante. In Germania, l'usanza dei fiori incartati, che spesso vengono acquistati al mercato o colti dai giardini privati, non ci pare molto diffusa; tendenzialmente i mazzi vengono confezionati in maniera più spartana, ad esempio con un fiocco o con della carta molto sottile.

Un'ultima osservazione rispetto ai regali riguarda il fatto che in entrambe le culture i doni vengono dati personalmente all'occasione in cui si è invitati, ad eccezione dei matrimoni. La differenza fondamentale sta nell'apertura: mentre in Italia il bon ton impone di aprire subito i regali davanti a chi li ha dati per poter mostrare apprezzamento e ringraziare subito, in Germania i regali vengono aperti in un secondo tempo dal destinatario, che non vuole togliere tempo ai suoi ospiti. Nei paesi tedescofoeni i ringraziamenti per il regalo sono di solito sbrigativi e generici e non sempre sono seguiti da un ringraziamento più personale e sentito. Gli italiani, che di norma aprono subito i doni e mostrano platealmente il loro apprezzamento, cercando di lodare anche i regali non graditi, rimangono male quando vedono il loro dono messo da parte. Viceversa, i tedescofoeni tendono a trovare esagerata la dimostrazione entusiastica di gradimento da parte degli italiani.

3.3.2 Abbigliamento

Un aspetto non trascurabile della comunicazione non verbale è l'abbigliamento. Una delle differenze principali tra Italia e Germania sta nella misura in cui le deviazioni a regole sociali vengono sanzionate. Gli italiani hanno generalmente regole di bon ton più rigide, dando molta importanza alle informazioni trasmesse dal proprio abbigliamento e tendono a sanzionare di più ogni deviazione dalle stesse, spesso conformandosi a modelli di vestiario riconosciuti. In Germania e negli altri paesi tedescofoeni, invece, nonostante esistano alcune regole generali di bon ton nel vestire, esse sembrano meno rigide e meno sanzionabili. Sia in Germania che in Italia vale la regola che un vestito debba sempre essere adeguato alla situazione (ad esempio formale per un colloquio di lavoro, informale per un barbecue in giardino con gli amici) o all'ambiente (ad esempio formale per un tribunale, informale per il supermercato) in cui ci si trova, ma se in Italia prevalgono il rispetto e la decenza a prescindere dal grado di formalità di situazione e ambiente, nei paesi tedescofoeni si predilige la praticità e la comodità. Ad esempio, mentre in Italia i giovani, molto legati alla cu-

ra dell'aspetto, sono abituati a ritornare a casa per prepararsi al meglio anche per ritrovi informali, i giovani tedeschi non sentono la necessità di cambiarsi e riadattare il loro look all'occasione. A tale proposito non è difficile trovare tedeschi che, ad esempio nella stagione estiva, passeggiano in centro città con magliette e pantaloncini semplici uniti a delle infradito ai piedi, accessorio che gli italofoeni associano alla piscina o addirittura al bagno di casa. Spesso i giovani tedeschi provano imbarazzo davanti agli sguardi dei loro coetanei o degli adulti italiani, i quali, anche se non più giovanissimi, si vestono e truccano perfettamente anche per una semplice passeggiata pomeridiana. Ricordiamo quella volta in cui, in occasione di una cena organizzata dall'ufficio Erasmus per favorire l'incontro tra giovani tedescofoni e studenti internazionali, un piccolo gruppo di italiani e francesi sia arrivato in ritardo poiché, prima dell'appuntamento, molte persone erano tornate a casa per adattare il loro look all'occasione. Inoltre, nel mondo germanofono sembra esserci meno penalizzazione per chi decide di non uniformarsi al vestiario comune e i tedeschi, pur apprezzando il gusto e l'eleganza degli italiani per accessori, abbinamenti e cura dei dettagli, ritengono esagerata e superficiale l'importanza quotidiana data ad abbigliamento e preparativi. D'altra parte gli italiani hanno l'impressione che i tedeschi non sappiano abbinare accessori come cravatte, scarpe, borse che, a volte, hanno forme e colori improponibili per il gusto italiano. Sia in Italia che in Germania, per andare a scuola o all'università, si evitano vestiti e indumenti troppo trasgressivi quali pantaloni strappati, magliette trasparenti o troppo scollate. Rimanendo nell'ambiente universitario, in Italia si evita anche un abbigliamento eccessivamente informale come pantaloncini troppo corti o infradito, così come un abbigliamento *overdressed* come scarpe con il tacco o completi, mentre nelle università tedesche gli studenti non vedono alcun male ad indossare i cosiddetti *hot pants*, magliette corte, mocassini o uno spezzato. Tuttavia, abbiamo constatato come una globalizzazione sempre più forte e presente nella stessa Europa porti con sé standard e proposte che uniformano l'abbigliamento dei giovani europei e minimizzano anche le differenze in campo estetico e, di conseguenza, portano a una maggiore sanzione delle regole di abbigliamento anche tra i giovani tedeschi (ad esempio, anche tra le studentesse delle università tedesche, per il trasporto di libri e materiale utile allo studio, si è ormai diffuso l'utilizzo della borsa piuttosto che lo zaino, considerato un accessorio adatto solo per lunghi viaggi o per andare in palestra). Una predilezione per la praticità e la comodità del proprio abbigliamento rimane prevalente tra gli adulti e le persone più anziane tedescofoni.

3.3.3 Status symbol

Molti status symbol come la casa, la barca di lusso, la vacanza in posti esotici o oggetti tecnologici dell'ultima moda accomunano Italia e Germania. In entrambi i paesi, in particolare per gli uomini, l'automobile è lo status symbol per eccellenza e grandi nomi come Ferrari o Porsche sono considerati il non plus ultra. In entrambi i paesi SUV e auto di marche tedesche come Audi, Mercedes e BMW sono i più gettonati. A differenza della Germania, dove l'auto viene più curata e soprattutto riparata subito anche dopo il più piccolo incidente, in Italia, per la maggior parte delle persone, l'auto è solo un mezzo di trasporto. Molti italiani si arrabbiano alla vista di un'ammaccatura sulla carrozzeria della loro macchina, ma se il danno non è grave e l'auto è vecchia, non lo fanno riparare.

Per le donne, sia in Italia che Germania, i gioielli sono una status symbol importante. In entrambi i paesi vige la regola della sobrietà poiché troppi gioielli insieme, soprattutto catene d'oro o anelli vistosi, sono indice di cattivo gusto o addirittura di una ricchezza malamente acquisita (come tramite la criminalità organizzata). L'orologio di marca è per gli uomini italiani e tedeschi lo status symbol per antonomasia e per questo motivo è un regalo adatto a lauree o al raggiungimento di diplomi come simbolo di buon augurio per la futura carriera.

Vista l'importanza attribuita dagli italiani all'abbigliamento, anche abiti e accessori di moda e di marca sono uno status symbol comune tra gli italiani. Tra i giovani, la moda è molto importante ed è frequente che anche i figli delle famiglie meno abbienti, soprattutto nelle regioni meridionali, ostentino abiti di marca e accessori anche a costo di grossi sacrifici da parte dei genitori. Questa dimostrazione è inconcepibile per i tedeschi, anche se attualmente abiti e accessori griffati sono diventati sempre più importanti anche tra i giovani tedescofoni.

4 Competenze socio-pragmatica e interculturale: problemi di comunicazione dovuti ai valori culturali

I valori fondamentali di una cultura possono ricondurre a varie forme di incidenti culturali tra italiani e tedeschi. Data la vastità dell'argomento e dall'impossibilità di elencare tutti i valori culturali tedeschi e italiani, nella seguente sezione saranno presi in considerazione i problemi legati al concetto di tempo, spazio, igiene, natura e famiglia.

4.1 Tempo

4.1.1 La percezione del tempo e la puntualità

Nonostante tra i giovani tedescofoni si debba riscontrare una crescente flessibilità rispetto al concetto *Püntlichkeit*, la puntualità è una forma mentis per la cultura tedescofona. In ambito internazionale gli italiani godono la fama di essere dei ritardatari, mentre i tedeschi, insieme agli svizzeri, si contendono il primato per la puntualità. Anche in Italia la puntualità è apprezzata, ma non è considerata un valore in sé (ad eccezione della puntualità in ambiente lavorativo) e il suo non rispetto, se rimane entro certi limiti, è tollerato e non porta mai a conseguenze sociali: ci si può arrabbiare con chi arriva in ritardo, ma non per questo si arriva a giudicare una persona inaffidabile. I tedeschi, invece, danno molta importanza alla puntualità e tendono a prendere sul personale ritardi di 10 minuti o un quarto d'ora - ritardi ritenuti minori e più facilmente perdonabili in contesto italiano. Quando gli italiani si danno appuntamento in un locale, normalmente aspettano che tutti siano arrivati, anche i ritardatari, e generalmente stanno fuori dal locale. Se si aspetta dentro il locale, per non perdere la prenotazione o per via del freddo, di solito non si ordina nemmeno da bere. Un tedesco, indipendentemente dall'età, aspetta dentro al locale sorseggiando già una birra o una bibita calda, venendo così considerato dagli italiani poco educato. Se in ambito privato anche i tedeschi sopportano più facilmente un ritardo, nel lavoro la loro tolleranza è pari a zero, indipendentemente dalla gerarchia. In Italia, invece, i ritardi sono tollerati maggiormente se a commetterli è il capo dell'azienda o un superiore. Anche nelle università italiane gli studenti si rassegnano davanti ai ritardi di docenti e professori a ricevimenti o lezioni, cosa che i coetanei tedeschi percepiscono come totale mancanza di rispetto. A tal proposito riportiamo un aneddoto di un docente tedesco in ritardo di venti minuti alla sua lezione e senza alcun avviso e di come sia stato accolto con leggeri sbuffi e occhiate severe dai suoi stessi studenti, cosa che lasciò a bocca aperta gli studenti internazionali presenti, tra cui tre italiani, che probabilmente, nelle loro università di provenienza, si sarebbero limitati a commentare in privato il ritardo del professore.

4.1.2 La pianificazione

Non solo la percezione del tempo varia da cultura a cultura, ma anche la sua organizzazione influisce sulle interazioni e la comunicazione. I tedeschi, ad esempio, tendono a pianificare abitualmente e minuziosamente il proprio tempo, tanto che tra i giovani studenti universitari o le stesse

famiglie tedesche è diffusissimo l'uso dei *Wochenpläne*, una sorta di calendario settimanale, spesso suddiviso in fasce orarie o per ogni membro della famiglia, dove vengono segnati appuntamenti lavorativi, lezioni, impegni sportivi, cene o party. Anche il tempo libero è meticolosamente pianificato dai tedescofoni, mentre gli italiani, tendenzialmente, non amano organizzare così strettamente la propria giornata. È interessante osservare come alla domanda 'Oggi hai tempo?' sia adulti che giovani o bambini rispondano frequentemente 'Nein, heute habe ich leider keine Zeit' ('no, oggi purtroppo non ho tempo'). Questa risposta, per un italiano, suona piuttosto scortese e viene presa sul personale poiché un italiano spesso giustifica la propria impossibilità a incontrarsi o specifica il proprio impegno. In genere, gli italiani sono più flessibili dei tedeschi anche nella gestione degli appuntamenti di lavoro. Ad esempio, date fissate da tempo come consegne di tesine o ricevimenti da docenti, soprattutto se fissate per iscritto, non vengono messe in discussione da un tedesco, mentre un italiano potrebbe chiedere conferma della validità della data, pensando che nel frattempo sia cambiato qualcosa.

4.1.3 Il tempo vuoto

Il rifiuto del silenzio è tipico di molte culture che prevedono l'uso dello *small talk*, ovvero di riempitivi da usare in macchina e a tavola o durante delle pause nella conversazione. Gli italiani, come tutti i popoli latini, hanno orrore del silenzio e hanno un atteggiamento quasi logorroico e particolarmente sgradito dai nordeuropei. Gli italiani percepiscono infatti il silenzio come spiacevole e imbarazzante, perciò tendono a riempire il silenzio con chiacchiere inutili. Ai tedeschi, invece, il silenzio perpetuato anche per molto tempo apparentemente non crea alcun problema o disagio e per questo motivo non riescono a capire la necessità degli italiani di parlare tutti i costi o di 'attaccare bottone' tra sconosciuti, ad esempio quando, riuniti ad un tavolo comune in un locale, si guarda in silenzio la partita trasmessa alla televisione. Abbiamo potuto notare come questa predisposizione alla chiacchiera rende gli italiani simpatici e socievoli agli occhi di alcuni tedeschi, mentre ad altri questa caratteristica risulta invadente.

4.2 Spazio

4.2.1 Lo spazio pubblico e i mezzi di trasporto

Lo spazio è uno di quei valori culturali che, sebbene in maniera meno evidente del tempo, può influire sui rapporti interculturali. Una delle differenze più evidenti tra Italia e paesi tedescofoni è il diverso atteggiamento delle persone verso lo spazio pubblico.

A differenza di città italiane quali Venezia o Roma, rinomate nel mondo e che vantano milioni di turisti ogni anno, ma che spesso peccano di igiene pubblica adeguata, Heidelberg, così come numerosissime città tedesche, può vantare strade e spazi più puliti. La ragione di questa attenzione al decoro va ricercata nella diversa concezione dello spazio pubblico dei paesi germanofoni. In Germania, Austria e Svizzera lo spazio di tutti viene considerato come proprio da ogni singolo, e quindi ogni individuo ha il dovere di custodirlo al meglio, mentre in Italia spesso la dicitura 'di tutti' viene interpretata come 'di nessuno'. Stupisce il fatto che questa responsabilità ecologica e ambientale sia radicata anche nei giovani, che in Italia, il più delle volte, sono i primi a non preoccuparsi di gettare bottigliette o lattine a terra in pieno centro città.

Anche l'organizzazione e la tenuta dei servizi pubblici è più efficiente rispetto a quella italiana. Gli autobus, di cui usufruiscono spesso studenti, anziani o lavoratori pendolari, sono puntuali e puliti, anche se il mezzo più organizzato in territorio tedesco è il tram. A differenza di alcune città italiane, dove spesso l'utente deve andare alla ricerca di una cartoleria o un tabacchino per fornirsi del biglietto, possiamo confermare che quasi ogni fermata del tram, anche nel più sperduto paesino tedesco, dispone di un distributore automatico per l'acquisto dei biglietti. La percezione del mezzo 'pubblico', ovvero a servizio della comunità, nei paesi germanofoni fa sì che non solo la pulizia, ma anche l'efficienza caratterizzino lo 'spazio di tutti'. Dietro a questo miglior funzionamento ci sono aspettative e responsabilità diverse da parte degli stessi utenti. Trenitalia, la compagnia di bandiera italiana, così come altre compagnie di trasporto pubblico in Italia sono spesso soggette a scioperi del personale, di sovente non adeguatamente preannunciati, ritardi anche di oltre 60 minuti, cancellazioni di intere tratte che mettono in difficoltà i pendolari, nonché a una scarsa igiene di toilette (ove presenti) o posti a sedere. A volte, dietro a questi spiacevoli eventi, c'è anche una forte irresponsabilità dell'utente italiano che non paga il biglietto (cosa che non contribuisce al miglioramento del servizio) o imbratta le pareti dei bus o lascia vagoni in condizioni poco piacevoli per gli altri. In Germania, come negli altri paesi germanofoni, c'è un servizio nazionale più solido che è tale perché messo 'al servizio' della popolazione che, a sua volta impegnata a rispettare le regole, usu-

fruisce di mezzi puliti e il più delle volte in perfetto orario. In Italia si nota inoltre la tendenza a non protestare o comunque a trovare soluzioni alternative davanti a problemi che riguardano la viabilità di tutti poiché l'utente, davanti a ritardi, scarsa igiene o altri disagi, opta per soluzioni più 'individualistiche' quali l'uso della propria macchina o il passaggio offerto da amici o colleghi. Secondo una 'mentalità tedesca', più attenta alla 'cosa pubblica', il servizio deve funzionare bene e gli stessi operatori uniti agli utenti germanofoni sono pronti alla realizzazione di un servizio soddisfacente, trovando soluzioni e compromessi. Ricordiamo quella volta in cui, durante una breva trasferta a Mannheim, a pochi chilometri da Heidelberg, il treno regionale che dovevamo prendere per il ritorno era stato cancellato per via di uno sciopero straordinario che avrebbe interessato le fasce orari serali. Poiché si apprestava a fare buio, i viaggiatori furono immediatamente invitati a prendere bus sostitutivi, che vennero organizzati nel più breve tempo possibile. In un'altra occasione, in seguito ad un ritardo di un treno ad alta velocità (ICE), ci siamo recati agli sportelli dove i funzionari della Deutsche Bahn AG hanno prontamente trovato un treno sostitutivo senza costi aggiuntivi. In Italia, davanti ad eventi del genere, sovente gli utenti si armano di pazienza senza poter contare su soluzioni così immediate offerte dai responsabili ferroviari.

Per rimanere nel tema della viabilità, di seguito riportiamo un aneddoto accaduto a una studentessa originaria di Milano, in Erasmus a Heidelberg. La studentessa si trovava in centro città e doveva attraversare una delle strade più trafficate di Heidelberg per raggiungere la sede universitaria. Spinta dalla fretta e con il semaforo ancora rosso, la ragazza attraversò le strisce pedonali insieme a qualche altro pedone temerario, ma non si accorse di due poliziotti in borghese che, fermandola, le chiesero i documenti. Pur evitando una multa, essa rimase del tutto sbalordita e infastidita da quell'episodio perché a Milano non l'avrebbero mai fermata né tantomeno fatto la multa. In effetti, per molti italiani è normale attraversare la strada con il semaforo rosso senza ricorrere in richiami o altre sanzioni nel proprio Paese, mentre in Germania è molto più usuale vedere pedoni più prudenti e attenti alle norme stradali che si muovono solo con il semaforo verde, anche se non ci sono macchine in arrivo o ci si trova in una zona con poco traffico. Viceversa, in Italia ai pedoni viene riconosciuto implicitamente uno status inferiore rispetto agli automobilisti, i quali, spesso spazientiti, suonano il clacson contro il pedone che cammina sulle strisce. Spesso i pedoni italiani attraversano la strada dove meglio credono, creando situazioni stradali pericolose, mentre in Germania o Austria è impensabile dover negoziare il luogo del passaggio con il pedone. Bisogna però constatare che, negli ultimi anni, anche tra i giovani tedeschi c'è la tendenza ad attraversare dove risulta più comodo. Di norma, nei paesi tedescofoni, c'è da parte degli automobilisti più attenzione per i pedoni: alle strisce pedonali quasi tutti rallentano, e se ci sono persone intente

all'attraversamento, ci si ferma. Ricordiamo le innumerevoli volte in cui, nei primi giorni del nostro soggiorno, ci è capitato di attraversare le strisce pedonali assieme a una collega tedesca che, vedendomi ringraziare a gesti l'automobilista che si era fermato, mi chiese stupita: «Ma perché stai ringraziando? Doveva farci passare!».

4.3 Igiene

Italia e Germania condividono con tutto il mondo occidentale gli stessi principi generali di igiene, come, ad esempio, lavarsi le mani prima di un pasto o dopo esser andati in bagno, lavarsi regolarmente il corpo, pulire quotidianamente casa e così via. Ciononostante, esistono differenze che portano a considerare alcuni popoli meno puliti di altri fino a creare stereotipi.

4.3.1 Igiene personale e igiene della casa

L'importanza data dagli italiani all'igiene del corpo, ma anche degli spazi privati, è «da ricercarsi, probabilmente, nel periodo romano» (Brogelli Hafer e Gengaroli-Bauer 2014, 45). Oggigiorno in Italia, in quasi ogni casa o appartamento, ci sono due bagni, ognuno dei quali è generalmente dotato di lavandino grande, un water, un bidet e una vasca da bagno o doccia. In Italia il bidet vien usato da entrambi i sessi per lavarsi le parti intime. Generalmente i tedeschi non capiscono questa mania del bidet e la riconducono all'esagerazione italiana per l'igiene. In Germania, nella grande maggioranza delle abitazioni, non esiste il bidet e l'assenza di questo accessorio sanitario manda letteralmente in crisi gli italiani di passaggio o in vacanza nei paesi tedescofoni, dove la doccia o il bagno ne sostituiscono le funzioni. Problemi interculturali nascono anche dall'uso differente degli asciugamani, che in Italia vengono venduti e comprati in set, un grande e uno piccolo, usato in genere per piedi o parti intime. I tedeschi al contrario usano l'asciugamano piccolo per le mani o lo riservano agli ospiti. Ricordiamo la prima volta in cui, ospite in una casa tedesca per l'intera durata del soggiorno Erasmus, rimanemmo perplessi nel doverci asciugare le mani con un panno piccolo. D'altra parte, anche un tedesco ospite in una famiglia italiana rimane sorpreso poiché spesso in Italia non vengono dati asciugamani extra agli ospiti che non si fermano per la notte. In Italia, in effetti, non è generalmente previsto un asciugamano per le persone di passaggio che devono spesso utilizzare i panni appesi nel bagno della famiglia. Questa abitudine, agli occhi di un tedesco, è paradossale e poco igienica.

La quasi maniacale attenzione italiana per l'igiene si rivela soprattutto

to quando si tratta di bambini piccoli. Quando, ad esempio, un bambino lascia cadere a terra il cuccio o il pezzo di frutto, anche se non è sporco, la mamma italiana lo getta nell'immondizia o lo lava con acqua corrente. Anche i genitori tedeschi sterilizzano il cuccio del neonati o dei più piccoli per proteggerli da germi e batteri, ma molto spesso non ritengono di avere bisogno di tante accortezze: innumerevoli volte, in città o al parco, abbiamo visto mamme tedesche che pulivano il cuccio con le mani e lo ridavano al loro piccolo. Un diverso concetto di igiene riguarda anche il camminare senza scarpe. I tedeschi ritengono che camminare senza scarpe o a piedi nudi sia salutare, soprattutto in giardino o nei parchi, ma anche in luoghi come piscine pubbliche o parchi acquatici. Gli italiani, invece, non camminerebbero mai scalzi tra le corsie di una piscina o nel parco e ritengono questa abitudine pericolosa e poco igienica. Inoltre, l'assenza di scarpe o calzature rievoca nell'italiano un'immagine di povertà o di 'hippy'. Se però in Germania vi è la forte abitudine, soprattutto tra gli ospiti, di levarsi le scarpe in casa altrui per non sporcare il pavimento, in Italia gli invitati o le persone di passaggio tendono a non levarsi le calzature. Anzi, denudarsi i piedi o rimanere in calzini viene visto come un gesto poco rispettoso nei confronti del padrone di casa.

Inoltre, un italiano si lava sempre le mani con il sapone, mentre un tedesco si sciacqua semplicemente le mani, se non lo ritiene necessario. Alla base di questo comportamento vi è spesso la grande coscienza ambientale del tedescofono condivisa con molte altre culture nord-europee che porta ad evitare di contaminare l'acqua con troppo sapone. Per questo i tedeschi ritengono gli italiani fanatici dell'igiene anche a danno della tutela ambientale. Nella penisola italiana, è diffuso l'uso di detersivi aggressivi e poco rispettosi dell'ambiente, unito ad una pulizia giornaliera che prevede l'igiene di tutta la casa. Se in Italia problemi legati all'uso di prodotti nocivi per l'ambiente non è pensiero ricorrente, in Germania e negli altri paesi tedescofoni la coscienza ambientalista è molto diffusa, portando all'uso parsimonioso di prodotti e in generale all'acquisto di detersivi ecologici. Anche nelle faccende domestiche, come lavare i piatti, il tedesco tende a risparmiare il più possibile acqua, talvolta passando le stoviglie meno sporche con un panno. A tal proposito, ricordiamo le numerose cene casalinghe organizzate sia da studenti tedeschi che da studenti internazionali. Nonostante le numerose culture presenti e la varietà delle tradizioni, questi eventi finivano talvolta con la scena degli italiani che, ritenendo impensabile passare solo con un panno anche i piatti meno sporchi, si proponevano di lavarli e utilizzavano molto detersivo e acqua corrente, suscitando la perplessità dei commensali.

4.4 Natura

Le differenti abitudini di igiene personale e della casa tra tedeschi e italiani permettono di introdurre il grande valore della natura, percepito in modo differente nelle due culture.

Infatti, i tedescofoni, oltre a una radicata coscienza ambientale che li lega ai vicini francesi e olandesi, hanno un forte legame con la natura e l'ambiente, entrambi valori tipici della cultura tedesca. Sia in centro città che nelle zone limitrofe è facile trovare intere famiglie tedesche o persone singole che fanno passeggiare il cane negli spazi verdi della città. Nei fine settimana molti tedeschi sono dediti alla corsa e durante le giornate ancora calde spesso si organizzano in comitiva per percorrere dei lunghi giri in bicicletta che possono durare anche per un intero fine settimana. Molto diffuse tra i giovani sono le gite, soprattutto in collina o al lago, e il barbecue che nella bella stagione diventa una vera e propria festa all'aperto alternative alle serate in discoteca. Rispetto ai ritrovi all'aperto in Italia, dove si preferisce utilizzare il proprio giardino o andare in una zona già preparata e attrezzata, in Germania si prediligono le sponde dei fiumi o i parchi dove ognuno porta l'occorrente per mangiare e divertirsi in compagnia, a cominciare da carne, birra e palloni. Il calcio è uno sport amato anche in Germania e che si può facilmente praticare all'aperto, ma si prediligono anche la pallavolo, il volano o lo *slacklining*, un esercizio di equilibrio noto in Italia solo da pochi anni.

Il contatto con la natura è importante fin dalla tenera età: in alcune città tedesche come Heidelberg sono diffusi i cosiddetti *Waldkindergarten*, degli asili situati nel bosco o sulle pendici delle colline.² Invece di una struttura fissa, al cui interno si svolgono la maggior parte delle attività ludiche e didattiche, intervallate da brevi periodi in cortile, in questi asili quasi tutte le attività si svolgono all'aperto, d'estate come d'inverno, con sole e pioggia, e perfino la merenda viene consumata tra gli alberi. Per ripararsi in caso di forte maltempo è predisposta una semplice roulotte da cantiere. Lo scopo dichiarato di questa struttura è «das Leben mit und in der Natur», ovvero la vita 'con' e 'nella' natura. Questo tipo di iniziativa, che prevede anche la partecipazione attiva dei genitori, finora è quasi del tutto estraneo nel territorio italiano (ad eccezione di alcune scuole del Trentino e dell'Alto Adige-Süd Tirol). Le attività all'aria aperta sono previste e incoraggiate anche dagli asili italiani, ma si prediligono gli spazi chiusi delle strutture, soprattutto nelle stagioni fredde, e un contatto così diretto con l'ambiente è previsto solo in alcune attività specifiche, come le gite.

2 <http://www.waldkinder-heidelberg.de/>.

4.5 Famiglia

Il concetto di famiglia e in particolare la struttura stessa della famiglia ha assistito a rapide evoluzioni nella penisola italiana e nei paesi tedesco-foni. Determinanti sono state e rimangono tutt'ora le politiche familiari promosse dall'Italia e dalla Germania, che sostiene le famiglie tedesche con figli a carico tramite agevolazioni fiscali e sostegni finanziari mensili, incoraggiando alla formazione di famiglie numerose, a differenza delle famiglie italiane che, non godendo degli stessi contributi dei vicini tedeschi o austriaci, non sono incentivate ad avere più figli (vedi Brogelli Hafer e Gengaroli-Bauer 2014, 75). Tralasciando nel dettaglio il dato storico, certo importante per capire le evoluzioni nelle due diverse culture, si può affermare che il concetto in sé di famiglia e soprattutto del valore della famiglia per l'individuo è un dato culturale molto rilevante e che spesso è causa di problemi di comunicazione.

4.5.1 Concetto di famiglia

Con la parola famiglia, in Italia, ci si riferisce sia alla famiglia composta da genitori e figli sia alla famiglia in senso allargato, ovvero all'intera parentela. Questa appartenenza alla famiglia viene rimarcata anche a livello linguistico, poiché solo le parole che dal punto di vista semantico indicano legami familiari di sangue o di matrimonio non prendono al singolare l'articolo determinativo (ad esempio: mio padre, mia moglie, mio fratello ecc.). Il passaggio da una famiglia patriarcale allargata a una nucleare ha avuto in Germania come conseguenza il fatto che il concetto di famiglia include solo i genitori, i figli e eventualmente i nonni. Inoltre, il numero sempre maggiore di coppie di fatto ha scardinato in territorio italiano il concetto cattolico tradizionale di famiglia, cioè quella basta sul matrimonio. Nonostante l'Italia si sia liberata da questo rigido concetto cattolico, alcuni modelli familiari come le coppie di fatto non sono ancora pienamente riconosciute a livello sociale nonché a livello giuridico e legislativo, diversamente da molti altri paesi europei.³ Inoltre, se in Germania il problema linguistico delle cosiddette *Patchwork Familien*, ovvero le famiglie plurinucleari è stato risolto con il prefisso *Stief-* per indicare genitori e fratelli acquisiti, in Italia i termini esistenti come patrigno o sorellastra sono chiaramente dispregiativi.

3 In Italia alcuni cambiamenti sono avvenuti con la legge parlamentare del 20 maggio 2016 che regola le unioni di persone dello stesso sesso e le convivenze di fatto. Consultabile sulla Gazzetta Ufficiale all'indirizzo: <http://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/2016/05/21/16G00082/sg>.

4.5.2 Valore della famiglia per l'individuo

La famiglia italiana si fa spesso carico dell'assistenza dei parenti anziani e anche dei bambini più piccoli. La maggior parte delle donne italiane che vogliono o devono tornare a lavoro dopo la gravidanza lasciano i loro figli, talvolta ancora piccolissimi, alle cure dei nonni, data anche la carenza di asili nidi nella penisola italiana. Ricorrere alle cure dei nonni è una soluzione affidabile, flessibile ed economica e gli stessi nonni italiani danno la loro disponibilità per occuparsi dei nipoti. Nei paesi tedescofoni, sono le mamme in prima persona ad occuparsi il più possibile dei loro piccoli, sfruttando così il congedo per maternità di 3 anni, o affidando i figli alle efficienti scuole materne che, soprattutto nella Germania orientale, vengono istituite all'interno delle stesse aziende delle madri (vedi Brogelli Hafer e Gengaroli-Bauer 2014, 78-79).

La famiglia italiana tende a proteggere i suoi componenti dalle varie difficoltà della vita «sostituendosi allo Stato» (79). Se in Italia un ritorno temporaneo nella famiglia di origine dopo una separazione o un divorzio è frequente, in Germania questa situazione è inconcepibile. Gli italiani, inoltre, considerano questo rientro normale e mostrano più tolleranza e comprensione per questa decisione, poiché è diffusa l'idea che uomini o donne, trovandosi spesso in problemi finanziari o in difficoltà nella gestione dei figli, 'debbono' tornare a casa per farsi aiutare dai propri genitori. Anche in caso di disoccupazione, soprattutto al sud, generalmente l'italiano torna presso la propria famiglia che provvede con aiuto finanziamenti, mentre un tedesco, aiutato anche dai più consistenti sussidi statali, raramente si rivolge alla famiglia. Nella cultura italiana, la famiglia è dunque vista come una sorta di porto sicuro dove fare ritorno in momenti di difficoltà, mentre nei paesi tedescofoni il cordone ombelicale che lega metaforicamente genitori e figli viene reciso poco dopo l'età adolescenziale.

4.5.3 Educazione tra genitori e figli adulti

Una chiara caratteristica delle famiglie nei paesi tedescofoni che spesso si rivela una fonte di incomprensione interculturale da parte di italiani è proprio l'indipendenza dei figli, che abitano fuori casa dai tempi degli studi universitari e spesso, all'età di 25 anni, sono in grado di mantenersi autonomamente. In Italia, invece, l'abbandono della famiglia di origine coincide con il matrimonio o la decisione di andare a convivere. A tal proposito, numerosi compagni di corso tedescofoni non ritenevano la convivenza così vincolante per lasciare la casa dei propri genitori che, più in generale, viene considerata un limite per la propria vita privata a partire dai 20 anni. Molti adolescenti tedeschi, a seconda delle possibilità economiche della propria famiglia o delle borse di studio disponibili, sono impegnati in una

permanenza all'estero per studio o lavoro. La figlia quindicenne dei nostri affittuari tedeschi, ad esempio, durante la mia permanenza ad Heidelberg, si trovava in Canada per passare un intero anno scolastico in un istituto a Vancouver. La disponibilità economica della famiglia di origine è certo importante per finanziare una permanenza in un altro Paese, ma spesso per un genitore tedesco, come ci riferivano gli affittuari, il valore dell'autonomia dei proprio figli è più rilevante di ogni impedimento economico o sociale. In Italia, invece, progetti come *Intercultura* o altre possibilità di vivere all'estero a partire dalle scuole superiori hanno lentamente guadagnato fiducia e successo presso le famiglie italiane, mediamente meno facoltose e soprattutto più preoccupate per l'incolumità e la sicurezza dei membri più giovani. Lo stesso rapporto tra genitori e figli tedeschi è per certi aspetti diverso da quello delle famiglie italiane: salvo situazioni particolari, ricordiamo come le telefonate dei genitori-affittuari con i figli risiedenti in Germania fossero più rade e come a loro volta i figli, rispecchiando la maggior parte dei giovani tedeschi, conducevano una vita più indipendente in confronto a molti loro coetanei italiani. Basti ricordare che le mamme del nostro Paese, all'estero e soprattutto in Germania, sono viste come donne troppo premurose e morbosamente attaccate ai figli che spesso, indipendentemente dalla mancanza di lavoro o di possibilità di auto mantenimento, rimangono anche fino ai 30-35 anni nel cosiddetto *Hotel Mama* (Bachstein 2010). In Germania, dunque, si dà molto valore al raggiungimento di una certa indipendenza che, a differenza della visione di molti italofofoni, non significa spezzare il rapporto con i propri genitori, ma è sinonimo di responsabilità e maturità.

5 Eventi comunicativi

La comunicazione si realizza in eventi comunicativi quali una conferenza, una cena, un meeting o una lezione universitaria. Ogni evento comunicativo ha una propria grammatica e presenta problemi interculturali. In questa breve sezione ci focalizzeremo su un tipico evento universitario che ha più volte fatto parte della nostra esperienza, il lavoro di gruppo, una modalità molto più praticata da tutte le facoltà nei paesi tedescofoni rispetto all'Italia, ad eccetto di alcuni corsi di economia o di ingegneria che prevedono l'elaborazione e la presentazione di progetti in team. Questo complesso evento comunicativo racchiude in sé aspetti del linguaggio non verbale e dei valori culturali trattati nei capitoli precedenti.

5.1 Il lavoro di gruppo

Alle università tedesche è usuale preparare in gruppo i cosiddetti *Referate*, ovvero una presentazione orale di un tema proposto dal docente stesso da esporre al corso. Il lavoro di gruppo è un evento comunicativo con delle specifiche dinamiche e caratteristiche, tra le quali la presenza di una gerarchia, che generalmente nella società tedesca non viene lasciata implicita, la gestione del tempo e dei ruoli relazionali.

Gli italiani condividono con gli altri paesi dell'area mediterranea «l'inclinazione alla policronia, ossia la tendenza a fare più cose contemporaneamente» (Brogelli Hafer e Gengaroli-Bauer 2014, 20). Nella penisola chi, sul lavoro e nel tempo libero, riesce a sbrigare più cose allo stesso tempo, viene considerata una persona in gamba. I tedeschi, al contrario, condividono con molti altri popoli nordeuropei l'inclinazione alla «monocronia, ovvero la tendenza a fare una cosa alla volta» (20) ed è per questo motivo che considerano caotiche le persone che fanno più cose contemporaneamente. Da questo diverso atteggiamento verso il tempo (si veda il capitolo precedente, 4.1) nasce lo stereotipo del tedesco rigido nelle proprie mansioni e dell'italiano caotico. Inoltre, in un paese monocronico come la Germania, si tende ad aderire all'ordine del giorno, escludendo decisioni di rinvio o di non-soluzione, un fatto culturalmente inaccettabile anche per la grande maggioranza dei giovani studenti tedeschi. A tal proposito ricordiamo la determinazione con cui una giovane tutor di Germanistica, che aiutava studenti internazionali nella redazione di tesine, portava a termine la discussione di ogni argomento all'ordine del giorno durante i ricevimenti-riunioni con i suoi studenti al fine di poter dare più indicazioni possibili sui lavori che dovevano svolgere. Durante questi incontri, c'era spazio per ogni tipo di perplessità e dubbi riguardo le tecniche di redazione degli *Hausarbeiten* ed era fondamentale la risoluzione di ogni difficoltà che gli studenti trovavano durante la redazione dei lavori scritti (che nelle università tedesche, a differenza di quelle italiane, sono la forma di valutazione prediletta). Nei paesi tedescofoni, infatti, si affronta un argomento alla volta e si arriva dritti al nocciolo della questione. In un paese policronico come l'Italia, invece, gli ordini del giorno sono solo schemi orientativi e si passa spesso da un tema all'altro trattando così più argomenti contemporaneamente. Questo tipo di conversazione, ritenuto normale in Italia e sovente anche nelle università della penisola, mette in difficoltà i colleghi tedeschi da due punti di vista: in primo luogo, essa appare troppo digressiva, caotica e inconcludente e in secondo luogo il rinvio di alcuni punti con frasi come 'Saltiamo questo punto, ci possiamo tornare più avanti' oppure 'Ora non abbiamo più il tempo di affrontare questo tema, ne riparleremo domani' è vissuto dai tedeschi come una perdita di tempo nonché un segno di superficialità.

Nonostante la rigidità e la puntualità perseguiti nelle università tedesche, durante i lavori di gruppo vige una maggiore informalità, nonostante la durata troppo prolungata può far arrivare a conflitti e incomprensioni culturali. Come ricordiamo da alcune esperienze di gruppo svolte presso la scuola di secondo grado e nella stessa università italiana, nella fase iniziale, nella quale emergono il leader ed il contro-leader, gli italiani generalmente alzano la voce o si muovono spesso dalla loro postazione, accentuando il gesticolare di cui si è parlato in precedenza. I tedeschi, come altri nordeuropei, tendono a discutere più pacatamente e senza assumere posizioni estreme. In seguito si passa ad assegnare i ruoli (chi raccoglie il materiale, chi decide di approfondire un argomento, chi si occupa dei contatti tra gruppo e docente ecc.) e si concorda l'agenda degli incontri. Una volta approvati, ruoli e date rimangono vincolanti e determinanti per i tedeschi, mentre per gli italiani queste regole rimangono flessibili e continuamente negoziabili. Durante il nostro studio ad Heidelberg, ci è capitato più volte di leggere mail da parte di connazionali che chiedevano conferma di date di consegne e incontri da poco prestabilite o che loro stessi avevano proposto - una premura che, con una pacata diplomazia, i colleghi tedeschi cercavano di arginare o, a volte, di sanzionare. Il problema nella successiva fase del lavoro è legato alla gestione culturale e comunicativa dei conflitti, come, ad esempio, accettare o rifiutare proposte, nonché alla gestione del tempo di cui si è già discusso. È interessante notare come gli studenti italiani in Erasmus, ritenuti spesso troppo superficiali e poco interessati allo studio vero e proprio, siano invece portati ad approfondire o analizzare gli argomenti, cosa che in certi casi i tedeschi, soprattutto se il tempo è risicato, ritengono superficiale e non determinante per la buona riuscita del lavoro. Una volta terminato il lavoro in equipe, giunge la fase della presentazione dei risultati di gruppo davanti al docente o all'intero corso. In questo caso, italiani e tedeschi preferiscono la schematicità e l'organizzazione per punti per aumentare la chiarezza dell'esposizione, ma se i gli studenti tedeschi basano la loro relazione su un *handout* distribuito al pubblico o su un power point e si mantengono aderenti alla traccia presentata, gli italiani tendono a distaccarsi dallo schema e a lasciarsi a digressioni che spesso creano confusione e disorientamento nel pubblico tedesco.

6 L'esperienza Erasmus e le abilità relazionali

Balboni e Caon (2015) rispondono negativamente alla domanda se si possa insegnare la comunicazione interculturale. Come si accennava anche nell'introduzione di questo saggio, la comunicazione interculturale può essere descritta individuando alcuni aspetti potenzialmente problematici e offrendo un modello che illustri anche le abilità relazionali che possono rendere tale comunicazione più efficace. I due autori (24) individuano sei

abilità relazionali, ovvero «saper osservare, sapere relativizzare, saper sospendere il giudizio, saper ascoltare attivamente, saper comprendere emotivamente, sapere negoziare i significati» le quali «possono aiutare ad evitare equivoci e fraintendimenti comunicativi dovuti alle diverse *grammatiche culturali* e a gestire più efficacemente le situazioni problematiche» (145). Tali abilità sono frutto di una sintesi di studi nell'ambito della glottodidattica, dell'antropologia, della psicosociologia e della pedagogia interculturale e non hanno la pretesa di essere un elenco «chiuso e definitivo» (146).

Nell'ottica di quel manuale della comunicazione interculturale che ognuno può costruirsi da sé, queste abilità elencate sono utilizzabili in tutte le situazioni comunicative e soprattutto in un contesto multiculturale e internazionale come l'esperienza Erasmus che «vuole [...] attrarre nuovi attori dal mondo del lavoro e dalla società civile e stimolare nuove forme di cooperazione»⁴ internazionale. È fondamentale avere «consapevolezza del punto da cui si osserva e allenarsi a cambiare il punto d'osservazione attraverso i decentramento e lo straniamento» (148-149) per porre i presupposti per una comunicazione con interlocutori di altra cultura e ridurre il rischio di giudicare sulla base di pregiudizi e stereotipi (ad esempio italiano caotico e fannullone, tedesco rigido e freddo), elementi «costituiti da una fissità e da una rigidità particolarmente pericolosa per chi voglia comunicare efficacemente in una dimensione interculturale» (137). Inoltre, sapere relativizzare il proprio sistema di idee e di valori nonché mettere in pratica l'ascolto attivo come «processo relazionale complesso» (152) e come strategia per «chiarire i messaggi sia in uscita sia in entrata quale, ad esempio, *riassumere, riformulare, parafrasare, rispecchiare*» (153) sono punti strategici per formare la propria competenza comunicativa interculturale. La capacità di 'mettersi nei panni degli altri' e l'abilità a riconoscersi diversi dagli altri e di riconoscere l'alterità degli interlocutori sono tappe importanti per avvicinarci alle altre culture. Anche accorgersi che durante la comunicazione con gli altri si diano spesso per scontati paradigmi e significati (la divisione del tempo, il valore della famiglia ecc.) è un importante passo verso un maggiore tolleranza, senza dover rinunciare ai propri valori e punti di vista.

Come affermano gli autori del modello alla base di questo nostro contributo, la grande lezione che ci offre la comunicazione interculturale è quella «di guardare meglio gli altri [...] ma, prima ancora, di guardare meglio noi stessi» (157) dal momento che «lo sguardo interculturale [...], prima che essere uno sguardo verso l'altro, è uno sguardo verso e dentro se stessi» (137). Riteniamo infatti che il soggiorno Erasmus, proprio per la sua natura limitata nel tempo, si proponga in primo luogo come un'espe-

4 <http://www.erasmusplus.it/erasmusplus/erasmus/>.

rienza intensa e articolata segnata da questo 'sguardo': in pochi mesi lo studente intreccia una nuova routine composta da università, lavoro, nuove conoscenze, nuovi affetti in un contesto che abbraccia persone autoctone e provenienti da tutto il mondo.

Inoltre, esso è da considerarsi come un grande laboratorio per sperimentare e approfondire le abilità relazionali di cui si è parlato e un'occasione per iniziare a costruire il manuale di competenze per la buona riuscita di una comunicazione fra la propria cultura e le altre. Nella nostra esperienza multiculturale, le abilità relazionali, proprio perché devono essere utilizzate in tutte le situazioni comunicative e in qualsiasi contesto, sono state un ottimo strumento cognitivo ed emotivo per evitare stereotipi e pregiudizi. Anzi, l'Erasmus ci ha permesso di affinarne alcune, come la capacità di saper osservare declinata nella categoria del decentramento, e ne ha sviluppate altre, come la capacità di sospendere il giudizio, un'abilità difficile e 'innaturale'. Infatti, se classificare fa parte della naturale economia della nostra mente ed è dettato dal «bisogno [...] di una rapidità nel categorizzare la cose e le persone per essere pronti agli imprevisti che possiamo incontrare continuamente» (151), l'esperienza diretta in Germania ci ha insegnato a esplorare e convivere la lingua e la cultura tedesca nonché a contrastare «il sopravvivere o l'instaurarsi di forme pregiudiziali di pensiero» (151).

Ecco perché un parlante tedesco non ci sembra più 'solo' una persona perennemente puntuale, rispettosa del codice stradale o 'fredda' e 'impenetrabile', così come un italofono non si riduce al parlante caotico e perennemente in ritardo. È a questa abilità che riconduciamo la buona riuscita della comunicazione interculturale con tedescofoni, ma, sebbene con qualche difficoltà aggiuntiva, anche con altri parlanti di lingue differenti, nonché la convivenza riuscita con valori, punti di vista, paradigmi e schemi culturali diversi dalla nostra cultura.

Concludiamo sottolineando che trovare e negoziare soluzioni ai problemi comunicativi interculturali è importante, ma ancora più rilevanti sono lo sforzo di mettersi in gioco e la personale sperimentazione di un processo o di un modello che permetta di giungere a tali soluzioni e, soprattutto, di ricercare il senso e il significato stesso della comunicazione interculturale.

Bibliografia e Sitografia

- Bachstein, A. (2010). «Abschied vom Hotel Mama». *Süddeutsche Zeitung*. URL <http://www.sueddeutsche.de/leben/nesthocker-in-italien-abschied-vom-hotel-mama-1.54521> (2015-12-19).
- Balboni, P.E. (2015). «La comunicazione interculturale e l'approccio comunicativo: dall'idea allo strumento». *EL.LE*, 4 (1). URL <http://virgo>.

- unive.it/ecf-workflow/upload_pdf/ELLE_4_1_2015_001_Balboni.pdf (2015-12-19).
- Balboni, P.E.; Caon, F. (2014). «A Performance-oriented Model of Intercultural Communicative Competence». URL <http://www.immi.se/intercultural/nr35/balboni.html>.
- Balboni, P.E.; Caon, F. (2015). *La comunicazione interculturale*. Venezia: Marsilio.
- Brogelli Hafer D.; Gengaroli Bauer C. (2014). *Italiani e tedeschi. Aspetti di comunicazione interculturale*. Roma: Carocci.
- Dreyer Schmitt H. (2009). *Lehr- und Übungsbuch der deutschen Grammatik*. Ismaning: Hueber.
- Schmitt, U. (2015). «Die Jugend von heute ist ein deutsches Wunder». *Die Welt*. URL <http://www.welt.de/debatte/kommentare/article147562938/Die-Jugend-von-heute-ist-ein-deutsches-Wunder.html> (2015-12-19).