

Balboni P.E., Caon F., 2015, *La Comunicazione Interculturale*, Venezia, Marsilio.

1. La competenza comunicativa interculturale

- 1.1 Cosa significa 'comunicazione', in questo contesto?
- 1.2 Un modello di competenza comunicativa interculturale
- 1.3 Una 'filosofia' per la comunicazione interculturale
- 1.4 Si può insegnare e misurare la comunicazione interculturale?

2. Problemi interculturali legati alla lingua, ai gesti, al corpo, agli oggetti

2.1 Problemi legati alla lingua

2.1.1 Problemi di comunicazione legati al suono della lingua

2.1.2 Problemi di comunicazione legati alla scelta delle parole e degli argomenti

2.1.3 Problemi di comunicazione legati ad alcuni aspetti grammaticali

2.1.4 Problemi comunicativi legati alla struttura del testo

2.1.5 Problemi comunicativi di natura sociolinguistica

a. Titoli e appellativi, b. Formale/informale

2.2 Problemi legati ai gesti e alle posture

2.2.1 La cinesica: comunicare con i gesti e le espressioni

a. Le espressioni del viso, b. Il sorriso, c. Gli occhi, c. Le braccia e le mani, d. Le gambe e i piedi, e. Il sudore e il profumo, i rumori e umori corporei, f. Rumori fàtici

2.2.2 La prossemica: la distanza tra corpi come forma di comunicazione

a. Distanza frontale, b. Contatto laterale, c. Il bacio, d. Il luogo di lavoro come 'bolla',

2.3 Problemi legati agli oggetti

a. Indicatori di ricchezza, b. Indicatori di 'raffinatezza' di gusti, c. Indicatori di successo sociale e aziendale, d. Indicatori di rispetto e gentilezza: oggetti che si offrono, e. Un oggetto particolare: il biglietto da visita, f. il vestiario come linguaggio

2.4 Problemi pragmatici: le mosse comunicative

2.4.1 Mosse comunicative prevalentemente up in Italia

a. Attaccare, dissentire, rimproverare, b. Costruire, incoraggiare, c. Esporsi, d. Ordinare, proporre, e. Riassumere, verificare la comprensione

2.4.2 Mosse ambivalenti in Italia

f. Cambiare argomento, g. Domandare, h. Ironizzare, i. Interrompere, sdrammatizzare, l. Tacere

2.4.3 Mosse prevalentemente down in Italia

m. Abbandonare, rimandare, n. Difendersi, o. Giustificarsi, lamentarsi, p. Scusarsi

3. Problemi di comunicazione dovuti a valori culturali

3.1 Problemi comunicativi legati al concetto di tempo

a. tempo come corda o come elastico, b. il concetto di puntualità e di tempo come potere, c. "il tempo è danaro", d. il tempo strutturato: la scaletta, l'ordine del giorno, l'agenda dei lavori, e. tempo monocronico e policronico, f. orrore del tempo vuoto, del silenzio, g. il tempo futuro e il tempo passato

3.2 Problemi comunicativi legati al concetto di pubblico e privato

3.3 Problemi comunicativi legati alla gerarchia, al rispetto, allo status

3.4 Problemi comunicativi legati al concetto di famiglia

3.5 Problemi comunicativi legati al concetto di onestà, lealtà, fair play

3.6 Problemi comunicativi legati al mondo metaforico

3.7 Problemi interculturali legati alle 'grammatiche' degli eventi comunicativi

3.7.1 Il dialogo

a. Il passaggio dal formale all'informale, b. Il passaggio dai convenevoli o dal discorso generico (tempo, famiglia, viaggio) al business, c. I turni di parola, d. Le interruzioni, e. Le pause e il silenzio, f. La conclusione di un incontro

3.7.2 La telefonata

3.7.3 Riunione formale, lavoro di gruppo

a. modo per mascherare o evidenziare la gerarchia, b. gestione del tempo e dei ruoli relazionali, c. ricorso a storielle, aneddoti, ecc., d. aderenza all'ordine del giorno

3.7.4 Il cocktail party, il pranzo, la cena

a. la puntualità nell'arrivare e nel lasciare un party o una cena, b. inizio del pasto, c. linguaggi legati all'alcol, d. conclusione del pasto, e. postura

3.7.5 Il monologo pubblico: conferenza, presentazione dei risultati di un gruppo

a. la presentazione dell'oratore, b. l'inizio della relazione, c. dimostrazione di attenzione, d. struttura degli interventi, e. esibizione vs understatement dei risultati

4. Problemi interpretativi del modello e alcuni concetti di riferimento

4.1 La "giusta distanza" nella comunicazione interculturale

4.2 Etnocentrismo, pregiudizio, stereotipo

4.2.1 L'etnocentrismo

4.2.2 Il pregiudizio e lo stereotipo

5. Le abilità relazionali

5.1 Saper osservare

5.2 Saper relativizzare

5.3 Saper sospendere il giudizio

5.4 Saper ascoltare attivamente

5.5 Saper comunicare emotivamente

5.6 Saper negoziare i significati