

LA COMUNICAZIONE NON VERBALE COME STRUMENTO DI INCLUSIONE E INTEGRAZIONE: RISULTATI DI UN QUESTIONARIO

Maria Grazia Busà¹, Arianna Notaro, Andrea Liotto

1. INTRODUZIONE

In Italia l'immigrazione è un fenomeno in continua crescita: al primo gennaio 2020 i cittadini stranieri regolarmente presenti sono circa 5 milioni, pari all'8,8% del totale dei residenti². Stando ai dati Istat 2020 nel Nord Italia l'incidenza non comunitaria è pari al 57,8% del totale della popolazione straniera, di cui circa il 33,8% vive nel Nord-Ovest. I dati forniti dal Ministero dell'Interno (2020) indicano che la maggior parte dei nuovi entrati proviene dai paesi europei, con una prevalenza dei cittadini rumeni, che rappresentano il 22,8% degli stranieri in Italia e, a seguire, i cittadini albanesi, con una percentuale dell'11,5%³. Con riferimento ai risultati del Censimento Istat le nazionalità extra UE presenti in Italia provengono dall'Africa Settentrionale, come il Marocco, con una presenza pari all'8,2% degli stranieri in Italia, e dall'Asia Meridionale, come la Cina, con una percentuale del 5,7% e l'India, pari al 3%⁴.

Per le società di accoglienza i processi migratori in atto a livello globale e nazionale rappresentano una sfida, quella di favorire l'integrazione e l'inclusione dei migranti. Nell'elaborazione di strategie per l'integrazione e l'inclusione dei migranti viene posta attenzione alle questioni linguistiche, culturali e sociali. Il linguaggio non verbale dei migranti e le differenze culturali nelle dinamiche di interpretazione del non verbale, che pur sono spesso causa di stigmatizzazioni e fonte di pregiudizi e possono rappresentare un ostacolo per l'integrazione e l'inclusione, non sono state ad oggi oggetto di ricerche approfondite. Si ritiene invece che anche le variabili del linguaggio non verbale andrebbero prese in considerazione nell'ottica di un miglioramento delle interazioni con i migranti.

Lo scopo di questo lavoro è presentare i risultati di un questionario che è stato creato nell'ambito del progetto "Integrazione dei Migranti con Politiche ed Azioni Coprogettate sul

¹ Università degli Studi di Padova.

² Istat, Annuario statistico italiano 2020: www.istat.it/it/archivio/251048

³ Cfr. Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, *La comunità albanese in Italia*, rapporto annuale sulla presenza dei migranti, 2020:

www.lavoro.gov.it/documenti-e-norme/studi-e-statistiche/Documents/Rapporti%20annuali%20sulle%20comunit%C3%A0%20migranti%20in%20Italia%20-%20anno%202020/Albania-sintesi-2020.pdf;

Istat, Annuario statistico italiano 2020: www.istat.it/it/archivio/251048;

Cittadini stranieri in Italia 2020: www.tuttitalia.it/statistiche/cittadini-stranieri-2020/.

⁴ Istat: Popolazione residente e dinamica demografica Anno 2000:

<https://www.istat.it/it/files//2021/12/CENSIMENTO-E-DINAMICA-DEMOGRAFICA-2020.pdf>. (pp. 9-14).

Territorio (IMPACT)”, parte del programma Nazionale del Fondo Asilo Migrazione e Integrazione (FAMI) 2014-2020⁵, e distribuito a enti, cooperative ed associazioni della Regione Veneto che lavorano a stretto contatto con i migranti con l’obiettivo di indagare il grado di consapevolezza degli utenti in merito alla comunicazione non verbale e raccogliere dati utili a sviluppare un progetto che includa le dinamiche del non verbale nella formazione di chi opera nell’ambito dell’integrazione e dell’inclusione dei migranti.

2. IL LINGUAGGIO NON VERBALE NELLA DIMENSIONE INTERCULTURALE

È noto come il linguaggio non verbale contribuisca all’interpretazione del messaggio che viene trasmesso nella comunicazione e quindi influenzi, in maniera indiretta ma fondamentale, le relazioni interpersonali e sociali (cfr. ad esempio, Mehrabian, 1967; Birdwithstell, 1970 e Del Campo, 1997). Sebbene possano esistere delle espressioni comuni a tutti gli esseri umani (cfr. § 2.1), non esiste un linguaggio non verbale ‘universale’, condiviso univocamente da tutti i parlanti. Esso è piuttosto soggetto a variazioni che dipendono dalla lingua e dalla cultura ed è strettamente collegato al contesto. Nelle interazioni interlinguistiche e interculturali è importante comprendere quali messaggi vengano veicolati anche attraverso il linguaggio non verbale e come questi possano essere fonte di fraintendimenti nella comunicazione interculturale, creando le basi per incomprensioni, pregiudizi e stereotipi e minando così i processi di integrazione e inclusione dei migranti.

2.1. *Componenti il linguaggio non verbale e variazioni interculturali*

La comunicazione non verbale è definita come l’insieme di codici non linguistici che vengono codificati e decodificati, consciamente o inconsciamente, attraverso più canali di comunicazione (Ting-Toomey, Dorijee, 2018). Tra questi codici si distinguono quelli di tipo paralinguistico, che riguardano aspetti della voce del parlante, come, per esempio, il tono, il volume, l’intonazione, l’uso del silenzio, e quelli che riguardano il linguaggio del corpo, come per esempio, lo sguardo, le espressioni facciali, i movimenti, i gesti, la posizione del corpo nello spazio, la distanza che si ritiene accettabile nelle interazioni interpersonali ed altre forme espressive quali i vestiti, l’acconciatura dei capelli, ecc., o l’abitudine a certi odori, del corpo e dell’ambiente. Gli individui sono generalmente inconsapevoli dei significati che vengono veicolati dal linguaggio non verbale, a differenza di ciò che avviene per il linguaggio verbale, dei cui significati i parlanti sono generalmente consapevoli.

Nelle interazioni interpersonali interculturali tutti questi codici sono soggetti a interpretazione secondo le regole culturali di chi partecipa all’interazione. Un esempio è rappresentato dalla percezione del passare del tempo che varia in base alle circostanze e alla cultura di appartenenza dell’individuo e che può essere fonte di fraintendimenti a causa del differente valore attribuitogli. Nella cultura italiana il tempo è concepito come illimitato, nei

⁵ Il programma Nazionale del Fondo Asilo Migrazione e Integrazione (FAMI) 2014-2020, co-finanziato dall’Unione Europea, dalla Regione del Veneto, dal Ministero del lavoro e delle politiche sociali e dal Ministero dell’interno, promuove interventi di carattere nazionale per la qualificazione del sistema scolastico e dei servizi in un contesto multiculturale. Il progetto mira inoltre a favorire la partecipazione attiva degli immigrati alla vita sociale, politica ed economica attraverso la valorizzazione del ruolo delle associazioni di cittadini stranieri: <http://www.venetoimmigrazione.it/en/impact>.

contesti lavorativi gli individui sono portati a dare maggior importanza al compito che devono svolgere piuttosto che alla quantità di tempo che impiegano per farlo; d'altro lato nella cultura Giapponese si tende a dare maggior importanza al tempo, che viene considerato come qualcosa di tangibile e che può essere speso, risparmiato o sprecato (Hall, 1959). La diversa concezione del tempo, e di tutti gli aspetti non verbali, costituisce una delle differenze culturali che possono essere fonte di fraintendimenti.

La misura in cui il linguaggio non verbale viene interpretato correttamente dipende da molti fattori. Ad esempio, alcune espressioni facciali di base, come quelle che indicano paura, o disgusto, possono essere simili in molte culture, poiché sono il risultato dell'attivazione di muscoli facciali in reazione a particolari stimoli ambientali (gli occhi sgranati nelle espressioni di terrore aiutano l'individuo ad aumentare il campo visivo; il naso arricciato nelle espressioni di disgusto riflette la reazione del naso ad un odore sgradevole) (Ekman, Friesen, 1971, 1987).

Tuttavia, la maggior parte dei segnali non verbali è strettamente collegata a valori, credenze e comportamenti specifici di una particolare cultura e tradizione (Kendon, 2004). Inoltre, il linguaggio non verbale è una componente fondamentale del repertorio comunicativo di ogni individuo, e come tale è soggetto a tratti idiosincratici e fattori contestuali.

Per comprendere i meccanismi culturali alla base dei diversi segnali non verbali è utile rifarsi alla distinzione proposta da Edward T. Hall (1976), che suddivide le culture in alto e basso contesto. Nelle culture a basso contesto, come la Svezia, la Germania, l'Irlanda e gli Stati Uniti, nella trasmissione delle informazioni viene assegnato un peso determinante alla componente verbale del messaggio. Nelle culture ad alto contesto la componente non verbale del messaggio gioca un ruolo importante nella comunicazione; sono ad alto contesto molte culture africane ed asiatiche e dell'America Latina.

Nelle relazioni interpersonali un ruolo rilevante nella trasmissione dei messaggi è dato dall'uso dei gesti. La classificazione tradizionale di Ekman e Friesen (1969) distingue i gesti in cinque categorie:

- *gesti illustratori*: movimenti intenzionali che servono a illustrare ciò che viene detto verbalmente e possono avere una stretta relazione semantica al contenuto del discorso. Ne sono un esempio i movimenti delle mani che vengono utilizzati per rappresentare dei contenuti specifici, quasi fossero delle metafore gestuali, come descrivere le dimensioni o la forma di un oggetto: le mani che assumono una forma arrotondata quando il parlante parla di una palla o si allargano per indicare 'grande', si avvicinano per indicare 'piccolo';
- *gesti regolatori*: azioni che regolano l'interazione attraverso segnali di attenzione e feedback. Per esempio, un cenno con il capo fatto dall'ascoltatore può indicare il suo livello di attenzione e di comprensione incoraggiando l'oratore a continuare il discorso;
- *gesti adattatori*: sono gesti tendenzialmente inconsapevoli e difficili da controllare che sono strettamente correlati al soddisfacimento di bisogni fisici o all'espressione di stati d'animo. La loro funzione è quella di fornire una forma di rassicurazione al parlante che si realizza con la manipolazione di sé o di oggetti. Per esempio, toccarsi i capelli, picchiettare con la penna sul tavolo, mordersi le labbra, mangiarsi le unghie oppure toccare la persona con cui si sta parlando;
- *gesti dimostratori delle emozioni*: sono involontari e comunicano informazioni riguardo lo stato emotivo. Ne sono un esempio tutti quei movimenti dei muscoli facciali o corporei che si associano alle emozioni primarie, come ad esempio il sorriso o il pianto. Questi gesti possono essere collegati al comportamento verbale con la funzione di contraddire o rafforzare un'emozione espressa verbalmente;

- *gesti emblematici (o emblemi)*: sono segnali intenzionali che hanno un significato specifico che può essere tradotto in parole e sostituirlo completamente. Ne sono un esempio i movimenti della mano in segno di saluto, le strette di mano durante un colloquio di lavoro, il gesto che viene utilizzato in segno di pace o di vittoria o il gesto che unisce pollice e indice della mano per comunicare approvazione (il gesto OK). I gesti emblematici sono condivisi all'interno di una cultura ma sono difficilmente interpretabili correttamente da chi ne è all'esterno. Per questo motivo, in un contesto interculturale possono essere fonte di fraintendimenti. Ad esempio, il gesto del pollice in su, che ha un significato positivo nel mondo occidentale, nelle culture mediorientali ha un significato osceno, al pari di un insulto.

Per quanto concerne il significato della gestualità, per motivi storici, geografici e culturali, l'Italia si presenta come un esempio unico per il suo linguaggio non verbale (Müller *et al.*, 2014). Ci sono infatti centinaia di gesti, che costituiscono un vero e proprio lessico gestuale complesso e sofisticato (Poggi, 2002, 2006). Per questo motivo, chi entra in contatto con la cultura italiana può non essere in grado di capire la ricchezza di significati che sono trasmessi dagli italiani con i loro gesti e questo può essere fonte di problemi di comunicazione.

Anche lo sguardo riveste un ruolo fondamentale nella comunicazione, sia dal punto di vista cognitivo che comportamentale. In situazioni interculturali, differenze di uso nelle dinamiche dello sguardo possono essere soggette a interpretazioni non volute dai parlanti e pregiudicare il felice esito della comunicazione, soprattutto in circostanze quali i colloqui di selezione del personale, nelle classi scolastiche, o nelle relazioni quotidiane (Gobel, Kim, Richardson, 2015; Grünau, Anston, 1995; Uono, Hietanen, 2015). Come tutte le componenti del linguaggio non verbale, le dinamiche di contatto visivo differiscono tra le diverse culture e possono mutare in base a più fattori. Ci sono regole specifiche sull'uso dello sguardo come strumento per regolare i turni di comunicazione o l'attenzione durante un'interazione comunicativa. Queste regole possono differire anche a seconda del genere dei parlanti e dei diversi ruoli sociali all'interno di una cultura. Per esempio, nella maggior parte delle culture occidentali un contatto visivo sostenuto è considerato un segno di partecipazione e di interesse e se non è mantenuto durante una conversazione può essere interpretato come segno di maleducazione. D'altro lato, in molte culture asiatiche ed africane il contatto diretto degli occhi può essere considerato un segno di maleducazione; evitare lo sguardo è segno di rispetto verso l'altra persona, soprattutto se ricopre un ruolo sociale o lavorativo superiore (Sadri, 2011).

Anche il contatto fisico e la distanza interpersonale, ovvero lo spazio che intercorre tra le persone nella comunicazione, sono elementi non verbali che variano da cultura a cultura e che regolano le interazioni sociali, fornendo informazioni sul ruolo dell'individuo all'interno della società e sul grado di intimità degli interlocutori (Sorokowska *et al.*, 2017). Ad esempio, nella cultura giapponese il contatto corporeo viene generalmente evitato, mentre è molto frequente nelle culture arabe ed africane (Argyle, 1978).

Un nodo della comunicazione interculturale è la tendenza ad una visione etnocentrica, che porta a credere che la propria cultura sia lo standard per osservare e giudicare le altre culture (Bennett, 2015). Si tende infatti a ricondurre comportamenti e gesti alle norme linguistiche e culturali che sono familiari, provocando così fraintendimenti comunicativi influenzati dal proprio background culturale. Comprendere le differenze nella comunicazione non verbale tra le diverse culture è un requisito fondamentale per migliorare la propria comunicazione interculturale.

3. IL QUESTIONARIO PROPOSTO NELL'AMBITO DEL PROGETTO IMPACT

La consapevolezza delle dinamiche e delle differenze nel linguaggio non verbale, in un'ottica interculturale, può favorire l'adozione di fruttuose pratiche di integrazione e di strategie di inclusione. Tale consapevolezza è un parametro fondamentale che operatori, insegnanti L2, mediatori culturali e gli stessi studenti migranti possono sviluppare per una comunicazione interculturale efficace.

Con l'obiettivo di contribuire a colmare il vuoto di studi sulla comunicazione non verbale interculturale si è ritenuto utile, nell'ambito del progetto IMPACT, avviare un'indagine per conoscere il grado di consapevolezza degli operatori che lavorano nell'ambito dell'integrazione e dell'inclusione dei migranti sulle dinamiche non verbali interculturali in modo da ottenere dati utili a sviluppare un progetto che includa queste dinamiche nella formazione di chi lavora a stretto contatto con i migranti. L'utenza coinvolta, composta da enti, cooperative ed associazioni della Regione Veneto che lavorano con i migranti, rappresenta una risorsa fondamentale per indagare il ruolo della comunicazione non verbale nei rapporti interculturali.

Nella prima fase del progetto si sono volute raccogliere informazioni sulle esperienze specifiche degli utenti. A tale scopo è stato ideato e distribuito un questionario finalizzato a comprendere e misurare l'importanza di una formazione sugli aspetti extralinguistici e pragmatici interculturali che permette di mappare il punto di vista di operatori, insegnanti di italiano L2, mediatori culturali, volontari ed operatori di accoglienza. Questo articolo ne presenta le analisi e i risultati.

3.1. *Partecipanti*

Il questionario è stato distribuito, tramite email, a 169 enti; di questi 24 hanno partecipato alla ricerca: 11 di Padova e provincia, 4 di Vicenza e provincia, 4 di Treviso e provincia, 3 di Verona e provincia, 1 di Belluno e 1 di Rovigo. Il totale delle risposte ricevute dai vari operatori è stato di 54, ripartiti tra i diversi enti provinciali.

3.2. *Somministrazione del questionario*

Il questionario è stato somministrato dopo aver svolto incontri, interviste, *focus group* e osservazioni sul campo delle attività quotidiane svolte con i migranti dagli operatori.

Per l'invio del questionario è stato utilizzato Google Moduli⁶, uno strumento che consente di raccogliere informazioni dagli utenti tramite un sondaggio o un quiz personalizzato online. Il questionario è stato proposto agli enti, in forma non anonima, in un intervallo di tempo che va da agosto a settembre 2019.

3.3. *Il questionario*

Il questionario (riportato nell'appendice) conteneva domande a risposta singola, multipla o aperta. Questo per ottenere sia dati di tipo quantitativo, con dati numerici sugli enti e sul

⁶ www.google.it/intl/it/forms/about/.

loro operato, sia dati di tipo qualitativo, finalizzati a raccogliere informazioni quali opinioni, atteggiamenti, motivazioni e comportamenti degli operatori.

Il questionario è stato suddiviso in quattro parti: la prima (domande 1-5) aveva lo scopo di raccogliere dati sugli operatori; la seconda (domande 6-15) quello di raccogliere informazioni sui migranti; la terza (domande 16-26) quello di indagare il ruolo della comunicazione non verbale nell'interazione tra utenti e migranti; la quarta (domande 27-32) quello di indagare l'importanza della comunicazione non verbale come risorsa per gli operatori nel favorire il processo di integrazione e inserimento dei migranti.

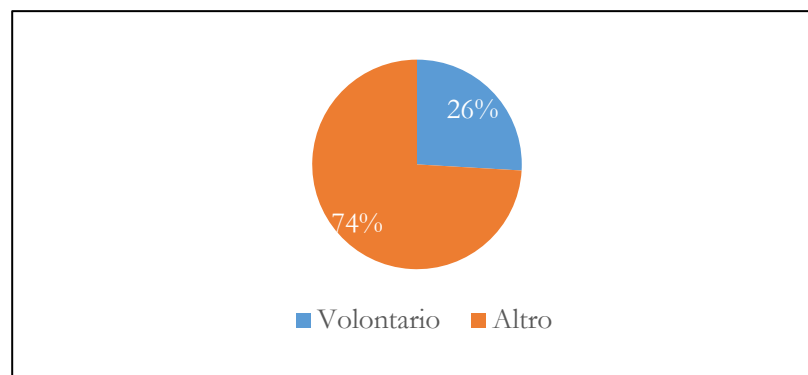
3.4. I risultati

In questa sezione vengono presentati i risultati del questionario sotto forma di percentuale. Nelle domande a risposta singola il valore percentuale è stato calcolato sulla totalità dei partecipanti, ovvero su un campione di 54 persone. Nelle domande a risposta multipla e a risposta aperta, la percentuale è stata calcolata sul totale delle risposte per ogni domanda, poiché lo scopo di queste domande era quello di indagare la situazione relativamente alla totalità degli enti partecipanti.

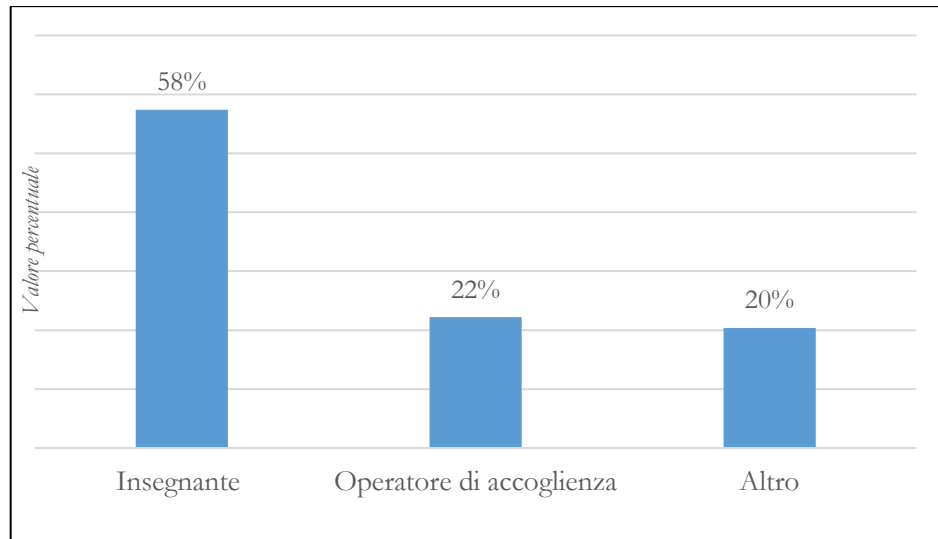
3.4.1. Gli operatori

Le domande 1 e 2 della prima sezione del questionario erano volte ad acquisire informazioni sui partecipanti tramite l'inserimento dell'email personale e del nome dell'ente con il quale l'operatore collabora. Le domande successive erano volte a determinare quale fosse il ruolo degli operatori all'interno delle varie associazioni, enti e cooperative. Nella Figura 1 si osserva che il 26% degli operatori è volontario, mentre il restante 74% ricopre la figura di dipendente, coordinatore o libero professionista.

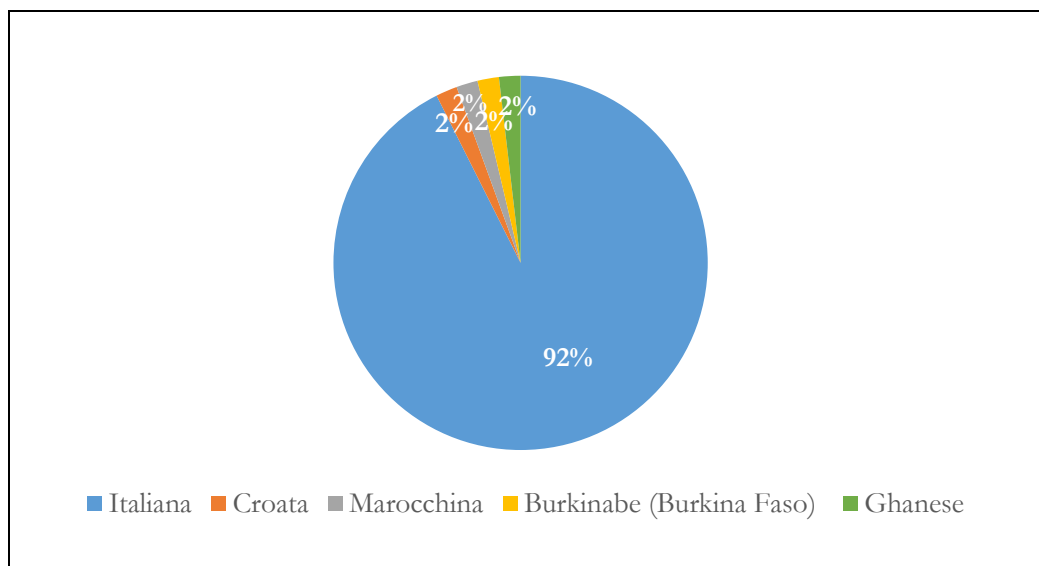
Figura 1. Tipologia di contratto dell'operatore



Nella Figura 2 sono riportati i ruoli ricoperti dall'utenza: in gran parte i partecipanti erano insegnanti (58%) e operatori di accoglienza (22%); il restante 20% erano mediatori culturali, coordinatori e responsabili delle attività di sportello.

Figura 2. *Ruolo ricoperto all'interno dell'ente*

Infine sono stati raccolti dati inerenti alla cittadinanza degli operatori. Come mostra la Figura 3 la maggioranza degli operatori è di cittadinanza italiana (92%), solo una minima parte (8%) è di nazionalità marocchina, burkinabé, ghanese o croata.

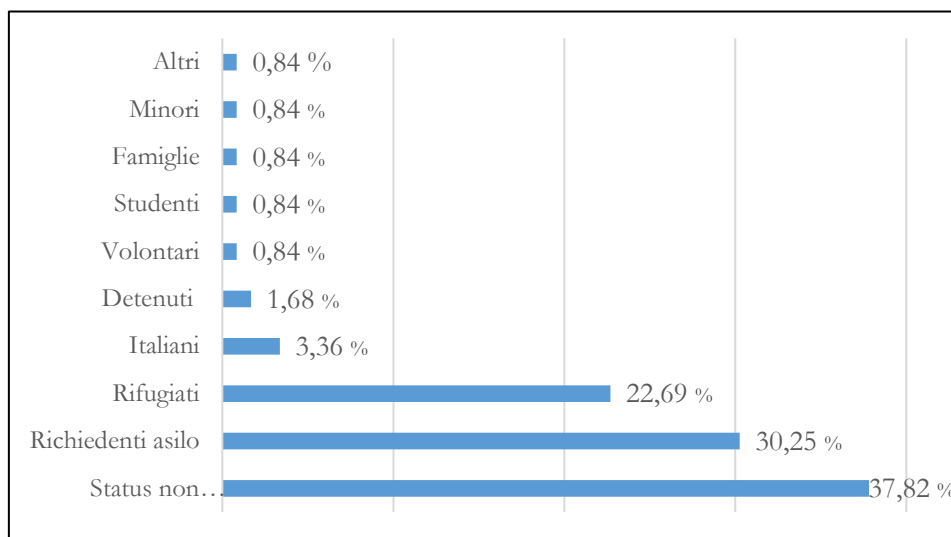
Figura 3. *Cittadinanza degli operatori*

3.4.2. *Gli stranieri con cui operano le associazioni*

Nella seconda parte del questionario si sono raccolti dati sugli stranieri che frequentano le diverse associazioni. L'analisi ha permesso di acquisire informazioni sulla tipologia di

individui e sul loro livello di competenza linguistica. La Figura 4 mostra gli stranieri con cui gli operatori lavorano, che sono: status non specificato (37,82%), richiedenti asilo (30,25%) e rifugiati (22,69%); una parte minore sono cittadini stranieri residenti in Italia, italiani di prima o seconda generazione, detenuti, volontari e minori figli di immigrati (9,24%).

Figura 4. *Tipologia di stranieri con cui lavorano gli operatori*



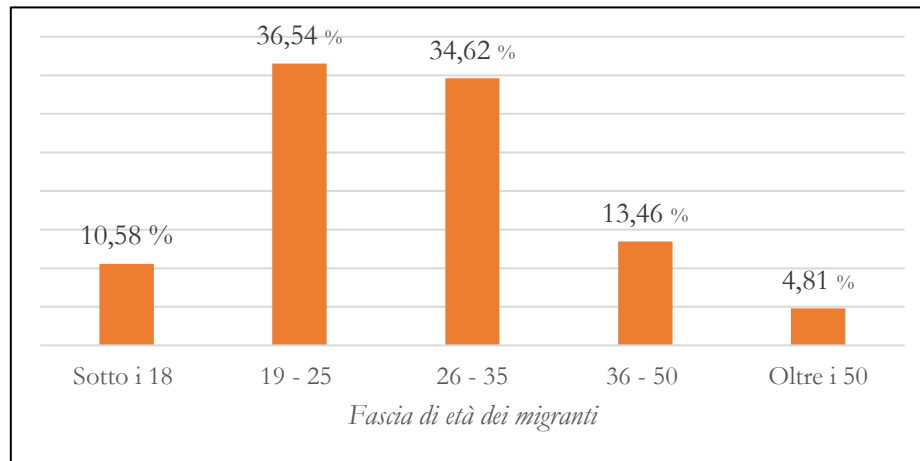
La Tabella 2, relativa alla domanda 7 del questionario, mostra i dati sulla provenienza dei migranti. La percentuale più alta dei migranti proviene dall’Africa (43%), in particolare da Marocco, Nigeria, Ghana, Mali e Senegal. Il 22% è nativo del continente asiatico, principalmente Bangladesh, Pakistan, India ed Afghanistan. Un altro 22% viene dall’Est Europa, e precisamente da Moldavia, Romania, Albania e Ucraina. Una percentuale dell’11% proviene dall’America Latina, principalmente dal Brasile e dall’Ecuador.

Tabella 2. *Paesi di provenienza dei migranti*

Area Geografica	Paesi (in ordine di rilevanza)	Valori percentuali
Africa	Marocco, Nigeria, Ghana, Mali, Senegal, Tunisia, Gambia, Guinea, Costa d’Avorio, Somalia, Burkina Faso, Camerun, Eritrea	43%
Asia	Bangladesh, Pakistan, India, Afghanistan, Cina, Philippine, Siria	24%
Est Europa	Moldavia, Romania, Albania, Ucraina, Serbia, Kosovo, Russia	22%
America Latina	Brasile, Ecuador	11%

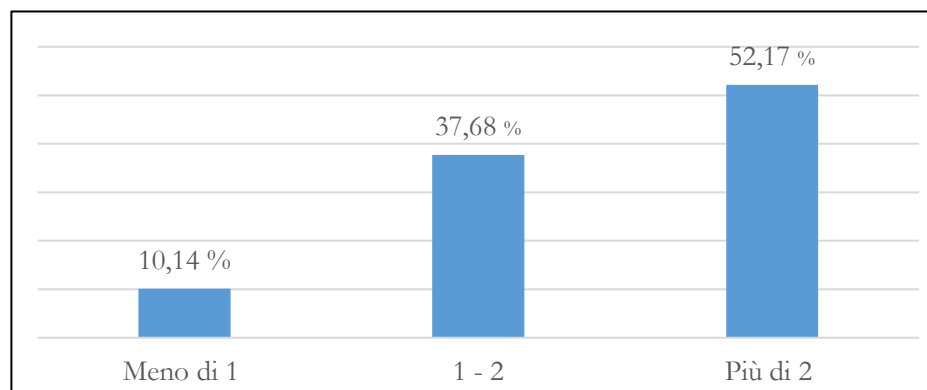
Dalla domanda 8, i cui dati sono in Figura 5, si rileva che circa il 70% degli stranieri ha un'età media che varia tra i 19 e i 35 anni, il 13,46% ha un'età compresa tra i 36 e i 50 anni, il 10,58% è minorenne e il 4,81% supera i cinquant'anni.

Figura 5. *Tipologia di migranti con cui lavorano gli operatori*



I dati riportati nella Figura 6, che si riferiscono alla domanda 12, rappresentano il tempo di permanenza degli stranieri in Italia. Il 52,17% è in Italia da più di due anni, il 37,68% da più di un anno, mentre il 10,14% è in Italia da meno di un anno.

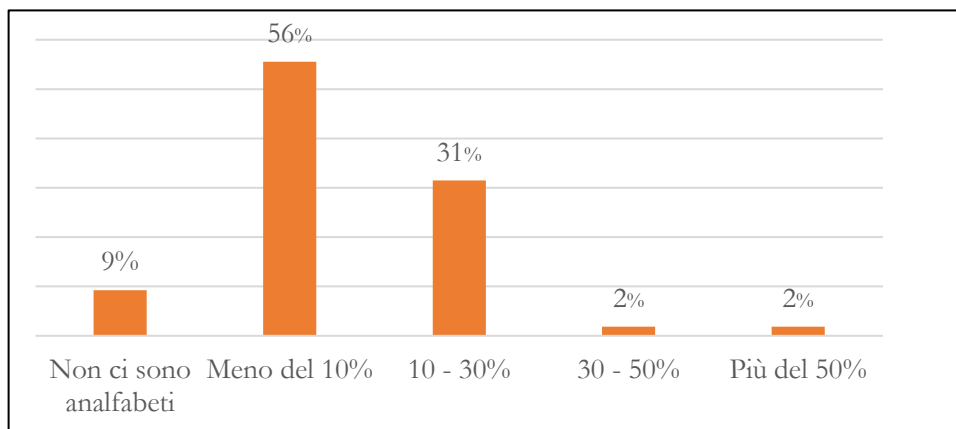
Figura 6. *Tempo trascorso dall'arrivo in Italia dei migranti (in anni)*



Si è voluto inoltre raccogliere dati sul grado di alfabetizzazione dei migranti (Figura 7). Più del 90% degli intervistati ha affermato di relazionarsi anche con persone in condizioni di analfabetismo, mentre il 9,26% degli operatori ha dichiarato di non lavorare con persone analfabete. Nella maggior parte dei casi (55,56%) gli analfabeti rappresentano meno del 10% della percentuale totale degli stranieri; il 31,48% degli operatori stima una situazione di analfabetismo che va tra il 10 e il 30% sul totale ed infine solo il 3,7% afferma di lavorare con una percentuale di analfabeti uguale o superiore al 30% del totale. Questa situazione è emersa anche durante i focus group e le interviste condotte in precedenza, dove gli operatori avevano

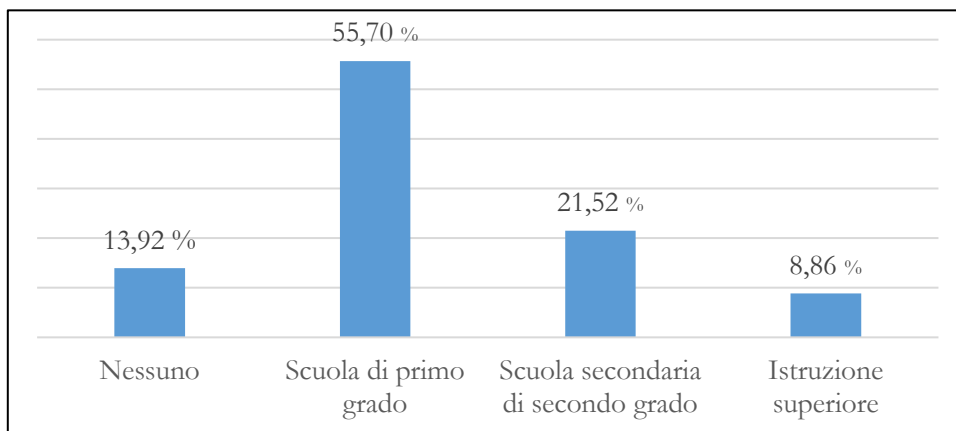
descritto la situazione di analfabetismo come complicata e difficile da gestire, soprattutto per gli operatori che ricoprono la figura di insegnanti di italiano.

Figura 7. *Percentuale di persone analfabete sul totale degli stranieri (secondo le valutazioni degli operatori)*



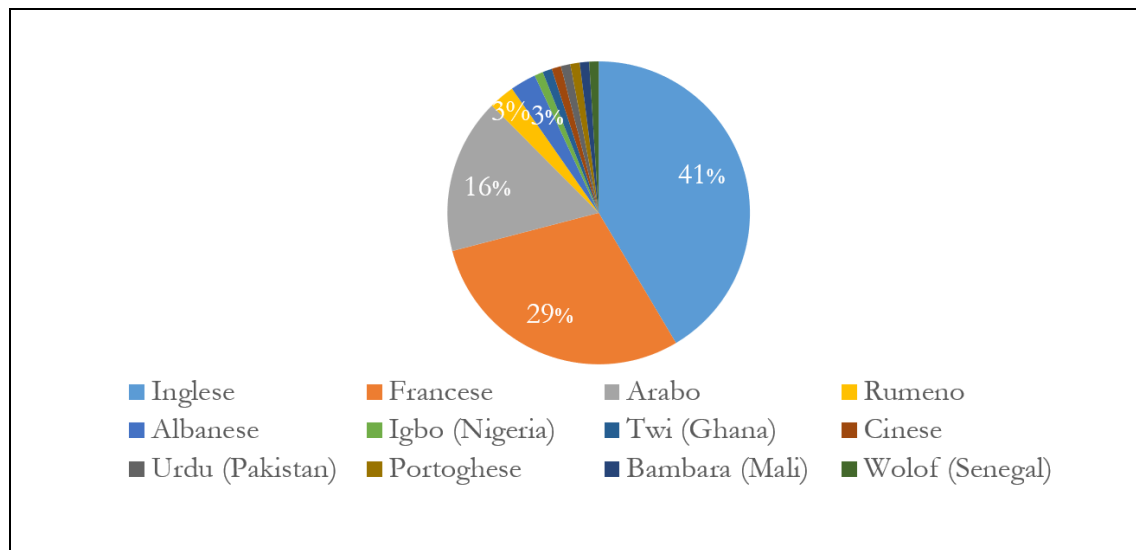
La domanda 9 del questionario (Figura 8) aveva lo scopo di indagare il grado medio di istruzione dei migranti. Dall'analisi dei dati è emerso che il 55,7% ha un livello d'istruzione pari alla scuola di primo grado, il 21,52% pari alla scuola di secondo grado, il 13,92% nessun grado di istruzione e il restante 8,86% possiede un'istruzione di livello superiore.

Figura 8. *Grado d'istruzione dei migranti, secondo gli operatori*



Inoltre, sono state raccolte informazioni sulle lingue utilizzate dai migranti (Figura 9). Il 41% parla inglese, il 29% il francese, il 16% l'arabo e il 6% parla rumeno ed albanese. Il 7% dell'utenza straniera parla lingue che sono proprie di alcune zone dell'Africa, come il twi, una lingua parlata in Ghana e in Costa d'Avorio, la lingua igbo parlata dagli abitanti delle regioni sub-orientali della Nigeria, la lingua bambara parlata in Mali e il wolof in alcune zone del Senegal. Solo l'1% parla lingue asiatiche quali il cinese o l'urdu.

Figura 9. *Lingue utilizzate dai migranti*



Il blocco di domande 13-15 fornisce informazioni in merito alla valutazione degli operatori sulle conoscenze dell'italiano, parlato e scritto, degli stranieri. I giudizi sono mostrati su una scala da 1 a 4 in cui 1 equivale ad 'assente' e 4 equivale a 'buono' (Tabella 3). Per quanto riguarda la comprensione, il 3,7% dei migranti ha un grado di comprensione della lingua italiana assente, il 61,1% ha un grado insufficiente, pari al livello 2, il 31,5% ha un livello pari a 3, ovvero sufficiente, e il 3,7% ha un livello di comprensione buono, di livello 4. Il grado medio di comprensione dell'italiano risulta pertanto mediamente basso. La domanda relativa alla conoscenza della lingua parlata mostra dei risultati percentuali simili alla domanda precedente, ovvero un grado medio di conoscenza mediamente basso: il 9,3% è stato valutato con livello 1, il 75,9% con livello 2, l'11,1% con livello 3 e il 3,7% con livello 4. Per quanto riguarda la conoscenza dell'italiano scritto, il 44,4% dei migranti ha una conoscenza assente (livello 1), il 50% è stato collocato al livello 2; l'1,9% è stato valutato con un livello 3 e il 3,7% con un livello 4. La conoscenza dell'italiano scritto è quindi particolarmente bassa.

Tabella 3. *Grado medio di conoscenza dell'italiano dei migranti (secondo le valutazioni degli operatori)*

Livello	1 (Assente)	2	3	4 (Buono)
Comprensione	3,7 %	61,1 %	31,5 %	3,7 %
Parlato	9,3 %	75,9 %	11,1 %	3,7 %
Scritto	44,4 %	50 %	1,9 %	3,7 %

3.4.3. *Il ruolo della comunicazione non verbale nelle interazioni con i migranti*

La terza parte del questionario riguardava l'impatto del linguaggio non verbale nel contesto interculturale. L'obiettivo era quello di comprendere se gli operatori ritengono che possedere delle conoscenze sulla comunicazione non verbale interculturale possa essere uno strumento

utile per favorire l'integrazione e l'inserimento dei migranti nella società e migliorare le relazioni personali e professionali di questi ultimi. Le Figure 10, 11 e 12, che si riferiscono alle domande 16, 17 e 18 del questionario, mostrano i dati relativi al grado di interesse e di consapevolezza da parte degli operatori sull'importanza della comunicazione non verbale nelle loro attività. I dati confermano pienamente le aspettative iniziali con la quasi totalità degli operatori che concordano sull'importanza di acquisire consapevolezza sugli aspetti fondamentali del linguaggio non verbale, sia per i migranti, sia per educatori e docenti che lavorano all'interno delle associazioni.

Figura 10. *Consapevolezza degli operatori dei significati del non verbale nelle differenti culture*

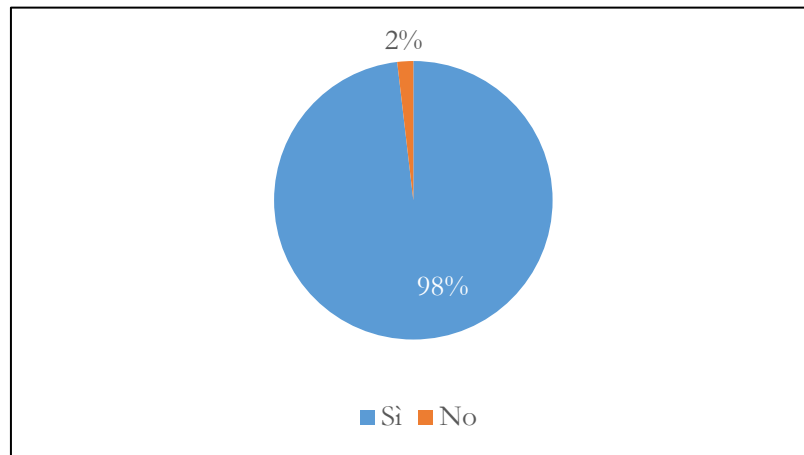


Figura 11. *Importanza dell'acquisizione di consapevolezza nella comunicazione non verbale per gli operatori*

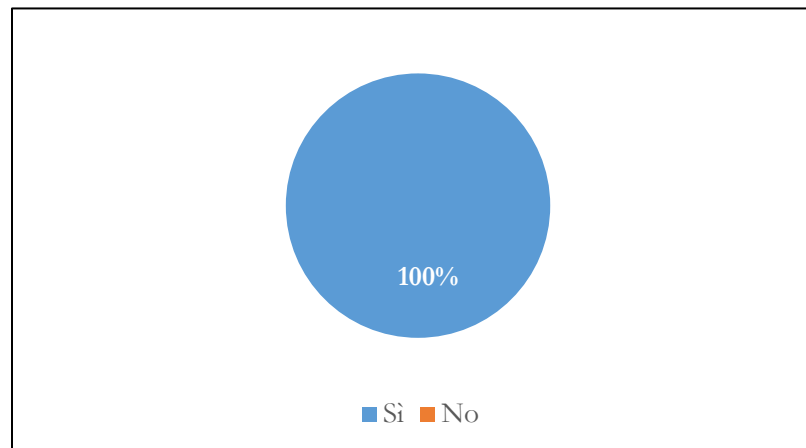
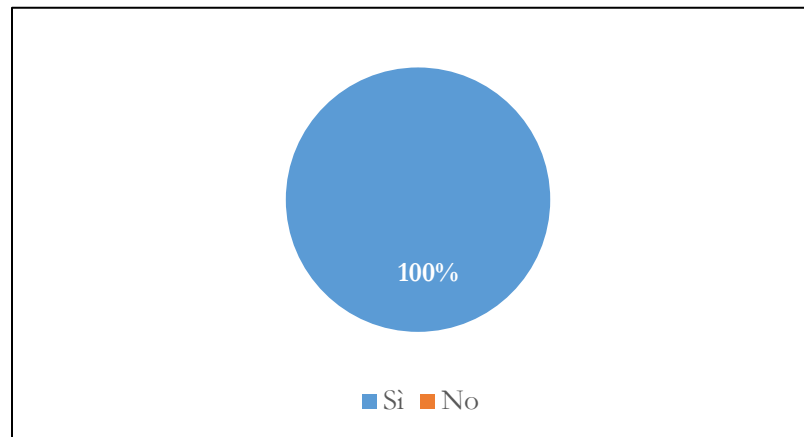


Figura 12. *Importanza dell'acquisizione di consapevolezza sulla comunicazione non verbale per i migranti (secondo gli operatori)*



Nelle domande 19-26 è stato chiesto agli operatori di riportare le loro esperienze personali in merito alle dinamiche non verbali possibili causa di fraintendimenti comunicativi interculturali. Le domande sono state preparate per ottenere informazioni riguardo alcuni aspetti comuni del non verbale quali l'uso dello sguardo, le modalità di saluto, l'uso dei gesti, l'uso dello spazio, l'accento e il contatto fisico.

Agli operatori è stato chiesto di rispondere 'SÌ' o 'NO' alle domande in base alla propria esperienza diretta con i migranti; in caso di risposta affermativa è stato chiesto di descrivere brevemente la situazione. Il 39% degli operatori ha dichiarato di aver assistito a fraintendimenti comunicativi, disagi o discriminazioni dovuti all'errata interpretazione dei segnali non verbali. Non tutti gli operatori hanno però riportato un esempio concreto. Il 61% degli operatori non ha osservato o non si è trovato in prima persona a vivere situazioni in cui emergessero problemi con i codici non verbali.

Relativamente alla percezione sull'uso dello sguardo, i dati analizzati mostrano che il 59% degli operatori ha sperimentato situazioni in cui il contatto visivo era fonte di fraintendimenti comunicativi o disagi. Gli esempi riportati mostrano chiaramente che i migranti provenienti dall'Africa e dall'Asia, in particolare dalla Cina, utilizzano ed interpretano il contatto visivo in modo differente rispetto al mondo occidentale, creando inferenze tali da influenzare le relazioni personali e sociali, nonché le decisioni e i giudizi. Gli operatori hanno raccontato di alcune situazioni in cui i migranti africani hanno evitato lo sguardo diretto con l'interlocutore, ipotizzando che la mancanza dello sguardo diretto da parte dei migranti sia da attribuire ad un sentimento di pudore e disagio. Le dinamiche di uso dello sguardo sono in netta contrapposizione con quelle della quasi totalità dell'utenza che lavora all'interno delle associazioni, che appartiene al mondo occidentale, e per cui il contatto visivo sostenuto segnala educazione e rispetto, mentre nella cultura africana un contatto visivo eccessivo o sostenuto può essere considerato irrispettoso e maleducato, soprattutto se gli interlocutori hanno uno status sociale o un genere differente.

Per quanto riguarda le interazioni tra operatori e migranti di origine asiatica, sono riportate situazioni di disagio con donne e bambini asiatici, i quali tendono ad abbassare lo sguardo in segno di rispetto. Solo una minima parte degli operatori si è interessato a comprendere questo uso differente dello sguardo, interpretandolo come una forma di rispetto legata all'autorità e

all'età dell'interlocutore; la maggioranza ha invece interpretato la mancanza di contatto visivo come una forma di mancanza di rispetto.

I dati mostrano quindi che una parte degli operatori è consapevole del valore dello sguardo tra interlocutore e migrante e del suo significato nelle relazioni interculturali.

La Tabella 4 riporta alcune delle risposte degli operatori alle domande relative all'interpretazione dello sguardo.

Tabella 4. Esempi di risposte degli operatori sull'uso dello sguardo

<p>Domanda: Ti è mai capitato che un migrante non guardasse te o un altro interlocutore negli occhi e che questo sia stato percepito come una mancanza di attenzione o di sicurezza di sé? (se la risposta è SÌ, descrivi brevemente la situazione)</p>
<p>I bambini cinesi a scuola.</p> <p>So che per loro è una forma di rispetto.</p> <p>Nella preparazione dei colloqui di lavoro.</p> <p>Durante un percorso di orientamento al lavoro.</p> <p>Per lo più questa situazione si verifica con donne asiatiche.</p> <p>A scuola tra alunni e insegnanti e a volte anche nel contesto di classe.</p> <p>Mi è capitato, l'ho percepito come una forma di non considerazione verso di me.</p> <p>Si sente in disagio perché non riesce a esprimersi bene o non riesce a capire quello che gli viene detto.</p> <p>A volte c'è vergogna, sentimenti di non essere all'altezza. La cultura di origine è decisiva (tra Cina e Africa ad esempio).</p> <p>Con l'utente cinese ma una volta esplicitato che questo è la dimostrazione di rispetto, è stato accettato positivamente.</p> <p>Quando si parla ad un allievo africano o asiatico lo studente abbassa lo sguardo per quello che è, per loro, un segno di rispetto.</p> <p>Gli studenti albanesi neoarrivati tendono a non guardare in faccia l'insegnante e questo viene percepito come disinteresse per la lezione.</p> <p>Mi è capitato molte volte, ma ero consapevole di alcune caratteristiche culturali del linguaggio non verbale perciò non mi ha creato disagio.</p> <p>Ho utilizzato l'episodio per discutere e far affiorare le differenze culturali, spiegando i pro e i contro di tale atteggiamento. Dedico in generale le prime lezioni agli atteggiamenti in classe, al significato del non verbale, con ottimi riscontri.</p> <p>I migranti provenienti dai paesi africani francofoni spesso non guardano in faccia l'interlocutore per due motivi: rispetto se più adulto; insicurezza se compagno di classe.</p> <p>È molto diffuso che le persone di provenienza africana non guardino l'interlocutore negli occhi (culturalmente interpretato come segno di non rispetto). Questo ha creato qualche difficoltà nei colloqui lavorativi.</p> <p>Generalmente nei colloqui di ingresso le persone non guardano negli occhi perché si sentono insicure. Ma non solo, per molti sembra essere una questione di rispetto verso l'altra persona.</p>

E comunque in diversi casi c'è anche una questione di timidezza/mancanza di consapevolezza.

Mi capita spesso, però conosco molto bene la cultura di questi migranti essendo anch'io africano, dico questo perché la maggior parte dei migranti con cui mi capitano queste cose sono africani. Per loro è il contrario rispetto a come pensiamo noi. Hanno una cultura completamente diversa dalla nostra. È capitato molto spesso che i ragazzi non mi guardassero negli occhi e non capivo perché, lo ritenevo un gesto di timidezza. Poi un ragazzo del Mali mi ha spiegato che ero io che non avrei dovuto guardarlo, almeno secondo la sua cultura, e che qui si trovava a disagio per il fatto che anche le ragazze cercavano il contatto visivo. Ne abbiamo discusso in maniera molto pacifica però ognuno è rimasto delle sue idee, sempre nel rispetto reciproco (non pretendeva che io cambiassi atteggiamento).

Un'ulteriore analisi, riportata nella Tabella 5, ha indagato il ruolo delle differenti modalità di saluto nei contesti interculturali. Il 43% degli operatori ha confermato di aver osservato circostanze in cui i saluti che prevedono il contatto fisico, come ad esempio la stretta di mano o il bacio sulla guancia, sono stati spesso causa di incomprensione o disagio, soprattutto tra interlocutori di generi diversi. Le culture maggiormente coinvolte in situazioni di disagio sono l'Africa e il Medioriente.

Gli operatori sottolineano che spesso queste incomprensioni nascono da saluti in cui si ricerca un contatto fisico con persone con le quali non si ha confidenza oppure non si condivide il genere o la fede religiosa; le differenze di saluto interculturali possono portare a disagi e incomprensioni tra gli stessi migranti e nei rapporti tra operatori e migranti. Sono stati riportati esempi specifici della cultura araba e marocchina, in cui il contatto fisico non avviene nell'incontro tra il genere femminile e il genere maschile. Una buona parte degli operatori è in grado di comprendere le diversità di saluto interculturali e dare loro il significato corretto in base alla cultura di appartenenza; la restante parte, pur rilevando situazioni di disagio dovute alle modalità di saluto differenti, non è stata in grado di darne una giusta interpretazione e pertanto non può dare atto ad un cambiamento nelle dinamiche dei saluti.

Tabella 5. *Interpretazione dei saluti secondo gli operatori*

<p>Domanda: Ti è mai capitato di osservare che un migrante usasse modalità di saluto differenti (stretta di mano, contatto fisico tra generi diversi, bacio sulla guancia)?</p>
<p>Vi sono differenze di contatto fisico tra generi diversi.</p> <p>Sì, situazioni in cui uomini arabi salutano senza dare la mano.</p> <p>Sì, nell'incontro tra migranti di diverse provenienze geografiche e fedi religiose.</p> <p>Sì, nei confronti delle persone che stimano/di cui si fidano il saluto è più deciso, mentre nei confronti di altre persone, i migranti, sono tendenzialmente meno sicuri e il tono di voce è più flebile.</p> <p>Alcune donne del Medioriente con il velo non salutano gli uomini.</p> <p>Per molti africani il contatto fisico, soprattutto tra persone di genere diverso che non hanno tra loro confidenza, è assolutamente evitato.</p>

<p>L’Africa e l’America Latina hanno una esigenza di corporeità e di confidenzialità che noi italiani non abbiamo.</p> <p>Gli studenti di “area islamica” non vogliono essere toccati o toccare le persone di genere diverso dal loro.</p> <p>Il saluto tra docenti di genere diverso, osservato dal migrante, ha creato una situazione di disagio.</p>
<p>Domanda: Le differenti modalità di saluto hanno creato situazioni di incomprensione o disagio?</p>
<p>Mi è capitato un episodio in cui non mi è stata data la mano in quanto donna.</p> <p>Gli abbracci creano situazioni di disagio, soprattutto quando non si ha un certo grado di confidenza.</p> <p>Sì, un episodio in cui la stretta di mano è stata rifiutata ad una donna per una questione religiosa e per un musulmano in stato di abluzione per la preghiera.</p> <p>Spesso le usanze relative ai saluti non vengono interpretate correttamente e questo può portare alla perdita di confidenza e alla creazione di disagi.</p> <p>Con l’utenza carceraria capita di continuo, essendo io donna. Grazie ai miei colleghi maschi riesco a disambiguare e a costruire un “buon contatto”. Con l’utenza “non detenuta” cerco di spiegare l’uso “italiano/europeo”: fa parte sempre delle prime lezioni dell’anno dedicate alla convivenza in classe. Sono momenti molto importanti, aiutano a costruire la reciproca fiducia ed a rinforzare le relazioni. Conduco il tutto in una atmosfera rilassata, cordiale, con situazioni spiritose improvvisate. Tendo comunque a lavorare sul ruolo dell’insegnante (cordiale ma severo) e quello dello studente (simpatico ma impegnato).</p>

Con la domanda 21 si mirava ad avere informazioni sui possibili fraintendimenti causati dalla diversità nell’uso e interpretazione dei gesti (Tabella 6). Gli operatori di cittadinanza italiana sono consapevoli che movimenti del corpo e gesti possono assumere un significato differente in ambito interculturale. Gli esempi riportati nella Tabella 6 mostrano chiaramente come la gestualità sia una componente fondamentale del dialogo interculturale e, se interpretata non correttamente, possa portare a fraintendimenti comunicativi. Il 37% degli operatori italiani ha sottolineato che molti dei gesti che utilizzano per indicare qualcosa o chiamare qualcuno non sono stati interpretati correttamente dai migranti.

Tabella 6. *Interpretazione dei gesti degli operatori*

<p>Domanda: Ti è mai capitato di osservare che i migranti interpretassero con un significato diverso dei gesti che per noi hanno un significato chiaro?</p>
<p>Molti gesti utilizzati da noi italiani per chiamare qualcuno o indicare qualcosa o qualcuno. Giustifico spesso i miei gesti in classe.</p> <p>Il gesto che noi italiani utilizziamo per indicare l’azione di andare in bicicletta, mani che roteano, non è stato interpretato correttamente da una studentessa nigeriana.</p> <p>Incomprensione con gesti di saluto e contatto.</p> <p>Disagi nelle situazioni in cui si sono utilizzati gesti per riprendere gli alunni. Questi sono stati interpretati come offese.</p>

La Tabella 7 riporta i dati riguardanti lo spazio personale. Dall'analisi delle situazioni riportate si osserva una tendenza da parte degli operatori a gestire con discrezione e sensibilità la distanza interpersonale soprattutto nell'interfacciarsi con i migranti di genere differente. Nello specifico, sembra che la vicinanza tra generi diversi e, a volte, tra etnie diverse, abbia creato situazioni di imbarazzo, in particolare per motivi legati alle differenti credenze religiose (per esempio, donne musulmane e uomini di altre religioni). Un operatore ha osservato che questo avviene specialmente durante il periodo del Ramadan. Una minoranza degli operatori (6,6%), ha inoltre osservato come, in un contesto educativo, la disposizione e la vicinanza dei banchi porti a situazioni di imbarazzo e disagi tra gli studenti di culture diverse. Un operatore ha dichiarato di aver assistito a situazioni di disagio dovute al contatto fisico tra donne. Il 56% degli operatori ha inoltre ammesso di aver assistito a situazioni di disagio dovute al non rispetto dello spazio personale. Spesso l'azione di avvicinarsi agli studenti stranieri da parte degli operatori è stata percepita come invasione dello spazio, provocando emozioni di paura e portando al rifiuto del contatto. In un contesto interculturale, per prevenire situazioni di disagio, l'uso dello spazio richiede un approccio che varia a seconda della cultura dell'interlocutore che si ha di fronte e prevede quindi un precedente lavoro di valutazione.

Tabella 7. *Interpretazione dello spazio personale secondo gli operatori*

<p>Domanda: Ti è mai successo di assistere a situazioni in cui si sono verificati irrigidimenti o situazioni di disagio dovuti al non rispetto dello spazio personale dell'altro (gestione delle distanze, troppa vicinanza, contatto fisico)?</p>
<p>Spesso nascono situazioni di disagio tra persone di etnie, colore della pelle, genere diversi.</p> <p>Sì, il contatto fisico con le donne è più rigido.</p> <p>Sì, nei rapporti tra uomini non musulmani e donne musulmane.</p> <p>Il contatto fisico non è ben percepito durante il periodo del Ramadan</p> <p>È un aspetto che spesso mi trovo a discutere in classe, soprattutto con gli studenti di fede musulmana. "Rompo lo spazio" interpersonale appoggiando una mano sulla spalla nel momento in cui qualcuno esegue un compito correttamente e lo accompagno con un "bravo/a". Quando uno studente fatica nell'esecuzione di un compito mi siedo vicino con la sedia, cerco di eseguire con lui la consegna chiedendo di prestarmi i loro materiali (penne, matite, libro). Ho un carattere esuberante, questo mi permette di uscire dal ruolo di insegnante per rientrarci al momento opportuno: per esempio se uno studente ha qualcosa nell'abbigliamento che mi piace, o che lui indossa con certa fierezza, sottolineo il mio gradimento e lo uso per momenti didattici (per esempio, la descrizione). Questo può essere un problema per il velo nelle donne musulmane: ho imparato che loro apprezzano se si commenta, con molta discrezione, i colori del loro velo. Serve molta sensibilità e attenzione per fare tutto questo, bisogna aspettare il momento giusto.</p> <p>Sì, parlare troppo da vicino.</p> <p>L'invasione dello spazio personale viene percepita con emozioni di paura.</p> <p>In qualche caso la vicinanza di banco tra studenti di generi diversi ha creato imbarazzo.</p> <p>Spesso nascono disagi dovuti alla vicinanza dei posti a sedere durante le lezioni.</p> <p>È capitato che alcune posizioni di "attesa" utilizzate dagli operatori italiani venivano fraintese con espressioni di poco interesse.</p>

Nella Tabella 8 sono riportati i dati sull'accento dei migranti. Lo scopo di questa domanda era quello di analizzare se, e in che modo, questa componente potesse minare l'integrazione e l'inserimento dei migranti. I dati mostrano chiaramente la consapevolezza degli operatori di come la componente paraverbale sia un fattore determinante nella discriminazione dei migranti. Il 41% degli operatori ha riportato situazioni, ad esempio nei colloqui di lavoro o nella ricerca di un alloggio, in cui il migrante è stato discriminato in base al suo accento straniero. Inoltre sono emersi dati interessanti relativi all'uso di un alto volume di voce come fattore discriminante.

Tabella 8. *Discriminazioni dovute all'accento dei migranti secondo gli operatori*

Domanda: Nella tua esperienza è mai successo che un migrante sia stato discriminato per motivi legati all'accento (chiaramente) straniero? (conversazioni, colloqui di lavoro di persona, selezione del personale via telefono)
Nei colloqui di lavoro.
Frequente nei contesti lavorativi.
Un episodio con una ragazza nigeriana durante un colloquio di lavoro.
Capita spesso in situazioni lavorative che riguardano la selezione del personale e colloqui di lavoro.
Sì, tantissimi episodi in cui l'accento è stato motivo di discriminazione, soprattutto in contesti lavorativi.
Una situazione in cui il datore di lavoro ha riferito all'utente straniero che non voleva lavorare con stranieri.
Nella ricerca di un alloggio.
Sì, nella ricerca di una casa.
Nella ricerca di una casa.
Nella ricerca di appartamenti in affitto.
Nella ricerca di un alloggio, diversi allievi hanno riportato situazioni in cui sono stati discriminati dal proprietario dopo che aveva riconosciuto il loro accento straniero.
Spesso nella ricerca di una casa, molti proprietari quando sentono che l'utente è straniero rifiutano.
Capita spesso soprattutto quando, durante una telefonata, il migrante utilizza un alto tono di voce.
L'accento come il colore della pelle restano tuttora elementi discriminanti.
Non ho avuto personalmente esperienze di discriminazione legate all'accento ma piuttosto generiche legate all'essere stranieri.

La domanda 24 mirava ad approfondire possibili situazioni di disagio percepite dagli operatori derivanti dal contatto fisico con i migranti. Tra le domande poste, questa è stata quella che ha ottenuto un minor numero di risposte affermative (26%). Infatti la maggior parte degli operatori ha sottolineato come il disagio causato dal contatto fisico sia una

condizione sentita quasi esclusivamente dai migranti. Solo 4 operatori hanno riportato episodi personali di disagio dovuti al contatto fisico. Il contatto fisico è una componente non verbale da interpretare correttamente al fine di evitare disagi sia da parte degli operatori che dei migranti.

Alcune risposte del questionario esemplificative sono riportate in Tabella 9.

Tabella 9. *Incomprensioni dovute al contatto fisico, secondo gli operatori*

<p>Domanda: Hai mai notato/provato situazioni di disagio o incomprensioni per un migrante che tendeva al “contatto fisico” (toccare braccia, mani, spalle, gambe) durante una conversazione?</p>
<p>Se il contatto avviene tra classi sociali diverse.</p> <p>Sì, spesso in situazioni di saluto e di ringraziamento.</p> <p>Ho assistito a situazioni di disagio dovute al contatto fisico.</p> <p>Un episodio in cui un nigeriano tendeva a stringermi troppo la mano.</p> <p>Il toccare con la mano una donna araba sposata ha portato a disagi.</p> <p>I migranti spesso hanno difficoltà a relazionarsi con gli sconosciuti.</p> <p>La cultura somala ha la tendenza a baciare le mani e questo può essere fonte di disagio.</p> <p>Episodi di disagio dovute al contatto fisico sono emerse durante i colloqui di orientamento.</p> <p>Ricordo un episodio in cui un ragazzo che chiedeva l’elemosina mi ha messo la mano sulla spalla.</p> <p>No, tendenzialmente il disagio è da parte dei migranti di fronte ad atteggiamenti maggiormente fisici (dalla stretta di mano all’abbraccio) messi in atto da persone italiane.</p> <p>All’interno delle mie classi carcerarie lavoro sull’aspetto del contatto creando dei giochi di ruolo con l’obiettivo di superare i disagi e lavorando sulla formalità e informalità del contatto.</p>

Le risposte alla domanda 25, riportate nella Tabella 10, riguardano l’uso di alcuni gesti, considerati da evitare in determinati contesti e situazioni: i “gesti tabù”. A questa domanda hanno risposto in modo affermativo solamente il 27,8% degli operatori. I dati mostrano che alcuni operatori sono stati messi a conoscenza, dai migranti stessi, delle restrizioni legate ad alcuni gesti. Esempi che vengono riportati sono l’uso della mano sinistra e la stretta di mano alle donne. Le aree geografiche identificate sono state: Senegal, Nord-Africa, paesi islamici dell’Africa centrale, Pakistan, paesi arabi, Nigeria e Ghana.

Tabella 10. *I gesti da evitare secondo gli operatori*

<p>Domanda: Ti è mai successo che i migranti descrivessero dei gesti tabù (nella loro cultura) come il non uso della mano sinistra per mangiare, indicare o dare/ricevere qualcosa?</p>
<p>Con persone musulmane.</p> <p>La stretta di mano alle donne.</p> <p>Con persone provenienti dal Ghana.</p>

Con persone provenienti dalla Nigeria.

Durante un confronto in classe.

Con utenti provenienti dal Senegal.

La mano sinistra non viene usata per ricevere doni.

Ho utilizzato l'episodio in chiave interculturale, di conoscenza reciproca.

Con utenti provenienti dalle zone del nord Africa, dall'Africa centrale islamizzata, dal Pakistan.

Un episodio con una donna nigeriana, che mi ha spiegato che porgere la mano sinistra significa mancanza di rispetto, soprattutto se il soggetto in riferimento è adulto rispetto a noi.

La domanda 26 chiude la serie di domande relative all'esperienza diretta degli operatori. La Tabella 11 mostra esempi di risposte in cui gli operatori hanno dichiarato di aver assistito a fraintendimenti dovuti alle diverse interpretazioni della comunicazione non verbale interculturale. Solo il 20% degli operatori ha evidenziato elementi di incomprensione legati all'uso del silenzio, dello sguardo, dei movimenti del corpo e dei gesti. Gli operatori hanno osservato che lo sguardo è portatore di diversi significati a seconda della cultura di provenienza e sono state descritte situazioni in cui un contatto visivo non mantenuto veniva interpretato come segno di scarsa attenzione o disagio del migrante. Gli operatori hanno inoltre riportato episodi di fraintendimenti comunicativi dovuti all'interpretazione di: movimenti del capo delle persone di origine indiana e macedone, uso del sorriso da parte di persone di origine russa, uso del gesto del pollice verso, che in Nigeria è considerato al pari di un insulto. Sono state inoltre evidenziate situazioni in cui l'uso della mano sinistra è stato fonte di disagi e fraintendimenti comunicativi.

Tabella 11. *Ulteriori interpretazioni della comunicazione non verbale secondo gli operatori*

Domanda: Ti vengono in mente alcune situazioni in cui hai assistito a dei chiari fraintendimenti dovuti alle diverse interpretazioni della comunicazione non verbale che non sono state descritte nelle domande precedenti?

Un episodio in cui uno studente non guardava direttamente l'insegnante.

In Nigeria il gesto del pollice per l'autostop è considerato un pesante insulto sessuale.

Quando si chiede di mettersi in ordine o in fila per avere una prestazione dei servizi ad esempio.

Le persone macedoni muovono la testa in un modo ondulante come se dicessero "no" e invece significa "sì".

Il silenzio e lo sguardo abbassato, all'inizio lo interpretavo come espressione di scarso interesse da parte dei migranti.

Durante i racconti di esperienze dirette dei migranti, spesso in ambito lavorativo (per esempio, perché mi offri la caramella usando la mano sinistra?).

Le persone indiane per annuire scuotono la testa con un movimento che per noi è interpretabile come una negazione. Le persone russe non sorridono in situazioni in cui noi ce lo aspettiamo perché nel loro paese passerebbero per stupide o superficiali.

La vicinanza tra il genere femminile e maschile viene spesso vista come un'invasione della sfera personale. Nelle nostre aule i tavoli sono grandi ed ovali e ci si siede gli uni accanto agli altri. Bisogna spesso fare sedere gli uomini da una parte e le ragazze dall'altra, anche con uno spazio vuoto.

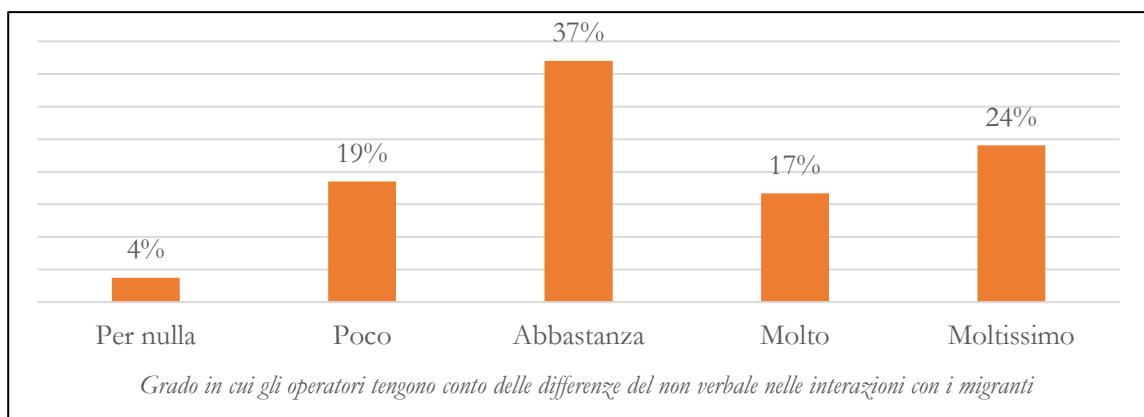
Le situazioni maggiormente critiche si sono verificate nei contesti lavorativi/di tirocinio formativo, sia nelle prime fasi sia nei successivi momenti di valutazione congiunta. Spesso – da parte dei ragazzi di origine straniera – sia lo sguardo (mai diretto), sia l'espressione dello stato emotivo (non espresso) hanno costituito motivi di incomprensione e disagio da parte dell'interlocutore italiano.

3.4.4. *La comunicazione non verbale come risorsa per gli operatori*

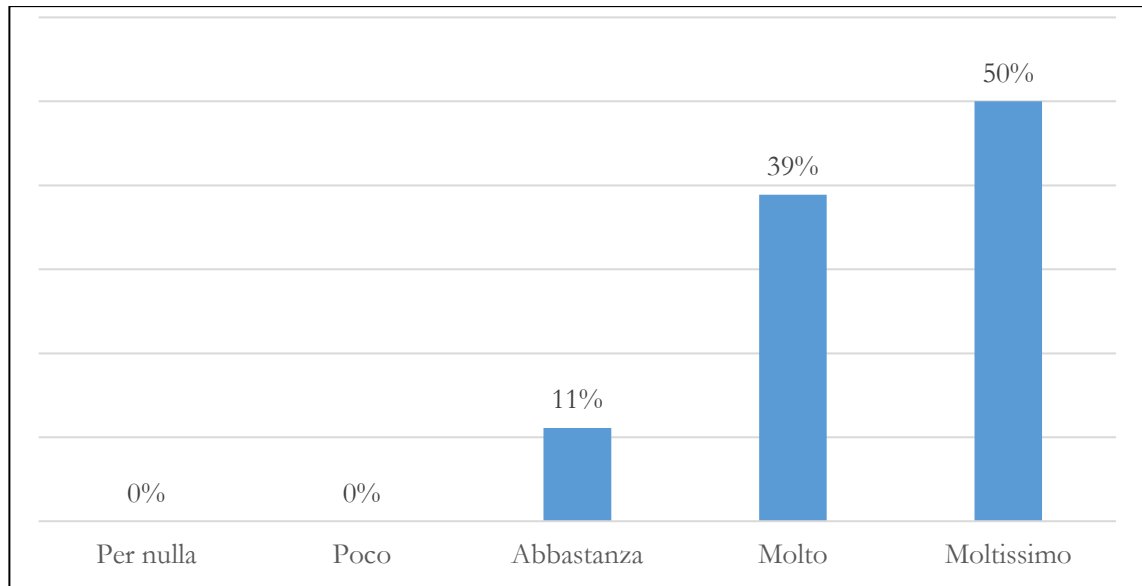
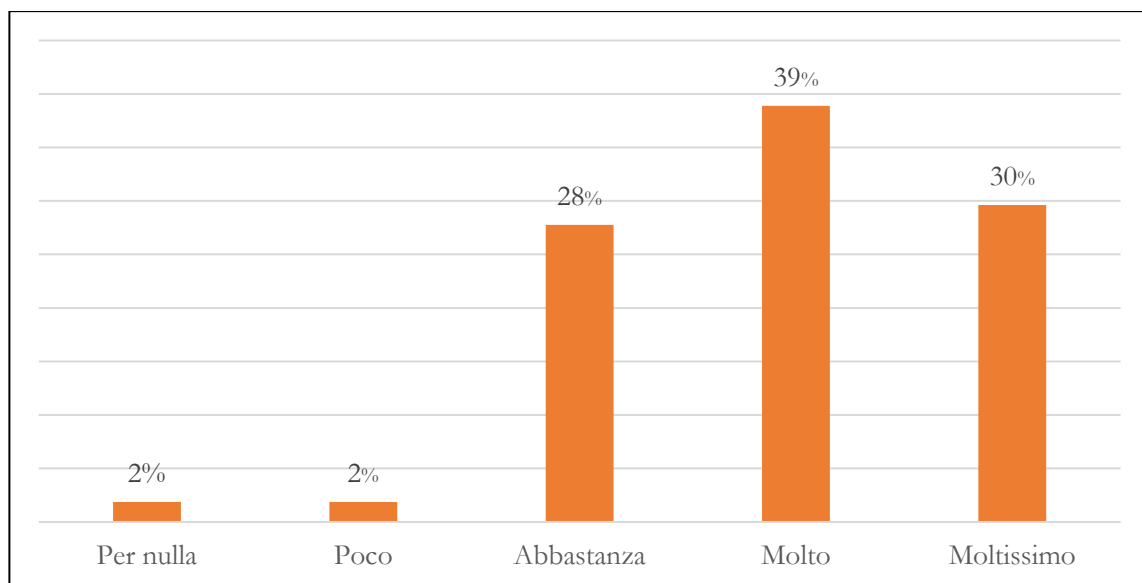
L'ultima sezione del questionario (domande 27-32) aveva lo scopo di ottenere informazioni sul grado di interesse degli operatori per un percorso di formazione sulla comunicazione non verbale interculturale.

La domanda 27 mirava a verificare se gli operatori, nelle loro attività presso le associazioni, tenevano conto delle differenze interculturali nell'interpretazione del linguaggio non verbale. Gli operatori dovevano dare una risposta su una scala da 1 a 5, dove 1 corrisponde a "per nulla" e 5 corrisponde a "moltissimo". Le risposte hanno evidenziato che la maggior parte degli operatori è consapevole, durante lo svolgimento delle proprie attività, dell'interculturalità della comunicazione non verbale, ovvero che culture diverse usano e interpretano diversamente i differenti linguaggi non verbali (cfr. Figura 13).

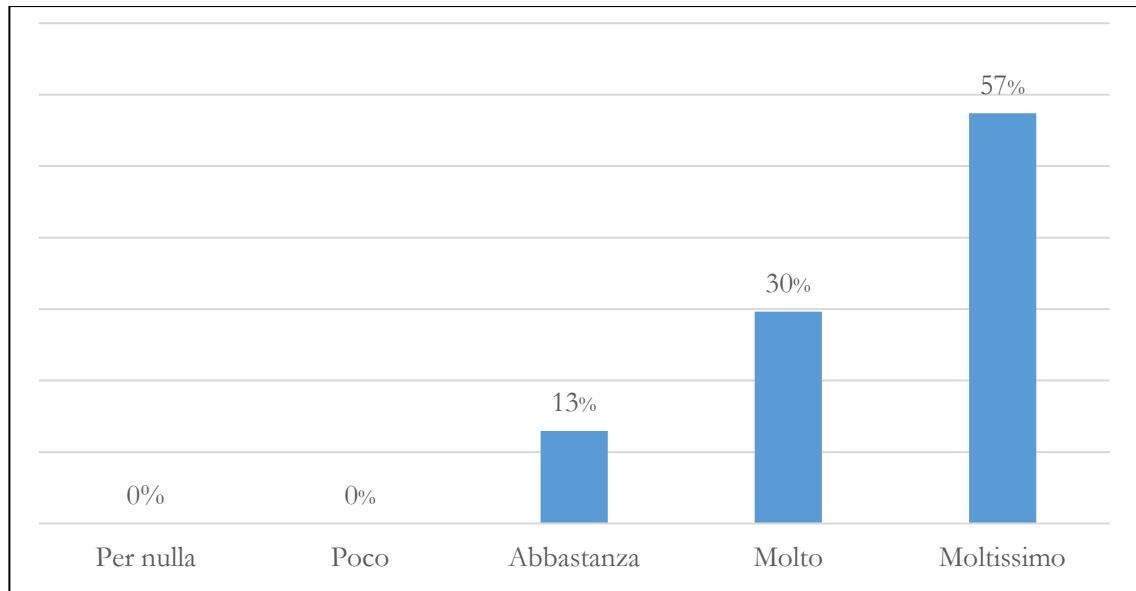
Figura 13. *Considerazione dell'interculturalità della comunicazione non verbale nelle attività degli operatori*



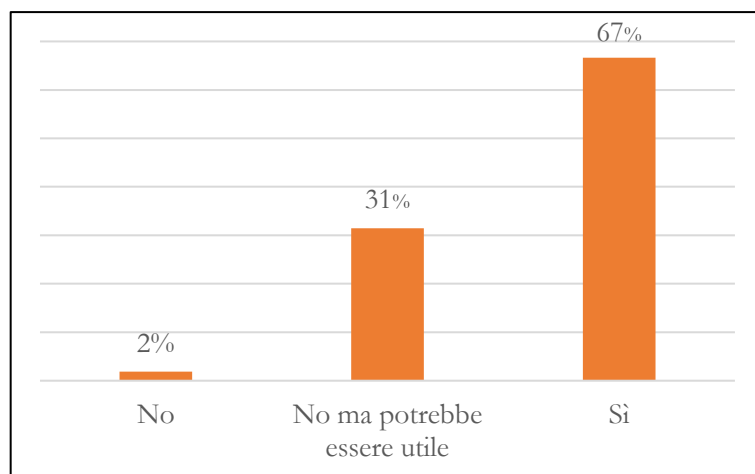
La Figura 14 mostra che il 50% degli operatori ritiene che la comunicazione non verbale sia importante ai fini di un miglioramento dei rapporti interpersonali. Il 39% ritiene inoltre che un miglioramento della comunicazione non verbale possa tradursi in una riduzione della paura di parlare una lingua straniera portando di conseguenza ad un aumento della sicurezza in sé stessi (domanda 29 Figura 15).

Figura 14. *Importanza della comunicazione non verbale nei rapporti interpersonali secondo gli operatori*Figura 15. *Importanza che riveste la comunicazione non verbale per acquisire sicurezza di sé secondo gli operatori*

Nella Figura 16 si riportano i dati sull'importanza data ad una adeguata formazione di operatori e studenti sulle differenze del linguaggio non verbale in contesto interculturale. il 57% del campione conferma la necessità, sia per gli operatori che per gli studenti migranti, di una adeguata formazione sulla comunicazione non verbale

Figura 16. *Importanza che riveste la formazione sulla comunicazione non verbale, secondo gli operatori*

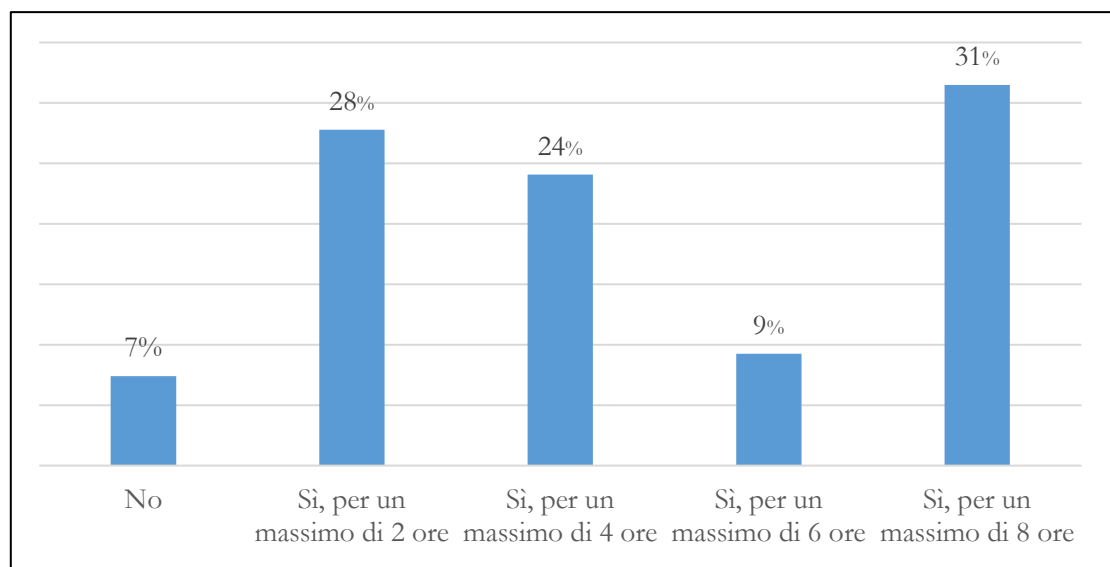
Le ultime due domande (31 e 32) avevano lo scopo di indagare il grado di interesse degli operatori nel conoscere e comprendere la comunicazione non verbale interculturale. Il 67% degli intervistati ha dichiarato il proprio interesse a simulare, durante le lezioni, situazioni create *ad hoc* al fine di esplorare le dinamiche comunicative interculturali; il 31% non si è dichiarato interessato, ma pensa che possa essere utile; solamente il 2% ha dichiarato un totale disinteresse (Figura 17).

Figura 17. *Interesse a simulare situazioni di vita reale per indagare le dinamiche comunicative non verbali*

L'ultima domanda del questionario sondava l'interesse degli intervistati a frequentare corsi di formazione sul linguaggio non verbali interculturale. Il 31% degli intervistati si è detto disposto a fare corsi di formazione per un massimo di otto ore; il 9% per un massimo di sei

ore, il 24% per un massimo di quattro ore, il 28% per un massimo di due ore. Solo il 7% ha dichiarato di non essere interessato alla frequenza di corsi sulla comunicazione non verbale.

Figura 18. *Disponibilità a frequentare corsi di comunicazione non verbale in un contesto interculturale da parte degli operatori*



4. CONCLUSIONI

Negli ultimi anni sono aumentati gli interventi volti a facilitare il processo di integrazione e di inclusione dei cittadini di Paesi Terzi. Vi è molta attenzione per le questioni linguistiche, culturali e sociali mentre gli aspetti della comunicazione non verbale sono trascurati, sebbene spesso, in un contesto interculturale, possano essere causa di fraintendimenti, stigmatizzazioni e pregiudizi.

Il programma del Fondo Asilo Migrazione e Integrazione (FAMI) promuove interventi di carattere nazionale per la qualificazione del sistema scolastico e dei servizi in un contesto multiculturale. Parte di questo programma, il progetto IMPACT mira a favorire la partecipazione attiva degli immigrati alla vita sociale, politica ed economica attraverso la valorizzazione del ruolo delle associazioni di cittadini stranieri. All'interno di questo progetto, è stata condotta un'indagine, nella forma di un questionario proposto ad operatori che lavorano a stretto contatto con i migranti in diverse aree della Regione Veneto, finalizzato a indagare il grado di consapevolezza sul non verbale degli operatori, in particolare relativamente alle dinamiche che vengono a crearsi a livello di sguardo, modalità di saluto, gesti, uso dello spazio, accento e contatto fisico. L'obiettivo era quello di raccogliere dati utili a sviluppare un progetto che includa le dinamiche del non verbale nella formazione degli operatori che lavorano nell'ambito dell'integrazione e dell'inclusione dei migranti.

Il campione di migranti a cui fanno riferimento gli operatori intervistati nel questionario non è da intendersi come rappresentativo della totalità degli stranieri presenti sul territorio veneto ma può ritenersi comunque un punto di partenza utile per conoscere le opinioni degli operatori sociali sulle dinamiche non verbali interculturali che possono essere fonte di

fraintendimenti comunicativi. Il campione in esame è costituito principalmente da una popolazione di migranti di età inferiore ai 35 anni e infatti le due fasce d'età maggiormente rappresentate sono 19-25 anni (36,54%) e 26-35 anni (34,62%). Il resto dei migranti è minorenni (10%), appartiene alla fascia 36-50 anni (13,46%) o ha oltre 50 anni (4,8%). La quasi totalità dei migranti risiede in Italia da almeno un anno, in particolare il 52,17% vi risiede da oltre due anni e il 37,68% da un periodo di uno-due anni. Solo il 10,15% risiede in Italia da meno di un anno. La popolazione migrante rappresentata proviene principalmente dall'Africa (43%), in particolare da Marocco, Nigeria, Ghana, Mali e Senegal; a seguire dall'Asia (24%), dall'est Europa (22%) e dall'America Latina (11%). Le lingue parlate sono principalmente inglese, francese e arabo. La maggioranza del campione ha una istruzione pari alla scuola di primo grado, con un grado di analfabetismo che è al di sotto del 10% sul totale dei migranti che frequentano le associazioni.

Le informazioni raccolte relative alla conoscenza della lingua italiana degli stranieri identificano un grado mediamente basso o quasi assente. Infatti, l'utente straniero ha un grado di comprensione della lingua italiana mediamente basso e una conoscenza dell'italiano scritto molto bassa. Dall'analisi dei dati ottenuti attraverso il questionario si rileva un interesse generale, da parte degli operatori, ad approfondire le proprie competenze di comunicazione non verbale interculturale. Quasi la totalità del campione di operatori è consapevole che culture differenti presentano linguaggi non verbali differenti e riportano esempi e situazioni in cui si sono verificate incomprensioni e disagi dovuti alla mancata conoscenza di significati non verbali interculturali. Le esperienze descritte e vissute in prima persona dagli operatori evidenziano il fatto che il linguaggio non verbale ha un ruolo fondamentale nei processi di integrazione interculturale.

Appare chiaro che, da un lato, vi è l'esigenza di istruire gli operatori sulle dinamiche del non verbale interculturale, dall'altro è essenziale che vengano fornite anche ai migranti alcune nozioni di base sugli aspetti non verbali in uso nel paese in cui scelgono di vivere. Lavorare su questi due aspetti completerebbe la formazione degli operatori, contribuirebbe a creare maggiori opportunità d'inserimento e d'integrazione per i migranti e a evitare fraintendimenti e disagi comunicativi.

RIFERIMENTI BIBLIOGRAFICI

- Akechi H., Senjua A., Uibo H., Kikuchi Y., Hasegawa T., Hietanen J.K. (2013), "Attention to eye contact in the West and East: Autonomic responses and evaluative ratings", in *PLoS One*, 8,3 online:
<https://journals.plos.org/plosone/article?id=10.1371/journal.pone.0059312>.
- Argyle M., Shimoda K. *et al.* (1978), "Variance due to persons and situations in England and Japan", in *British Journal of Social and Clinical Psychology*, 17, pp. 335-337.
- Balboni P. E., Caon F. (2015), *La comunicazione Interculturale*, Marsilio, Venezia.
- Bennett J. M. (1998), *Basic concepts of intercultural communication: Selected readings*, Nicholas Brealey Publishing, Boston.
- Bennett J. M. (2005), *Principi di comunicazione interculturale. Paradigmi e pratiche*, FrancoAngeli, Milano.
- Birdwhistell R. L. (1970), *Kinesics and context: Essays on body motion communication*, University of Pennsylvania Press, Philadelphia.

- Croucher M. S. (2017), *Global perspectives on intercultural communication*, Routledge, New York, pp. 3-13.
- Del Campo P. (1997), *La música como proceso humano*, Amarú Ediciones, Salamanca.
- Ekman P., Friesen W. V. (1971), “Constants across cultures in the face and emotion”, in *Journal of Personality and Social Psychology*, 17, 2, pp. 124-129.
- Ekman P., Friesen W. V., O’Sullivan M. et al. (1987), “Universals and cultural differences in the judgments of facial expressions of emotion”, in *Journal of Personality & Social Psychology*, 53, 4, pp. 712-717.
- Ekman P., Friesen W. V. (1969), “The repertoire of non-verbal behavior: categories, origins, usage and coding”, in *Semiotica*, 1, pp. 1-20.
- Gobel M. S., Kim S.H., Richardson C. D. (2015), “The dual function of social gaze, Cognition”, in *Cognition*, 136, pp. 359-364:
<https://doi.org/10.1016/j.cognition.2014.11.040>.
- Hall E. T. (1959), *The silent language*, Doubleday, New York.
- Hall E. T. (1976), *Beyond culture*, Doubleday, New York.
- ISTAT (2020), *Annuario statistico italiano 2020*: www.istat.it/it/archivio/251048.
- ISTAT (2021), *Popolazione residente e dinamica demografica Anno 2000*:
<https://www.istat.it/it/files//2021/12/CENSIMENTO-E-DINAMICA-DEMOGRAFICA-2020.pdf>.
- Kendon A. et al. (1981), *Nonverbal communication, interaction, and gesture: Selections from Semiotica*, Mouton de Gruyter, Berlin.
- Kendon A. (2004), *Gestures, visible action as utterance*, Cambridge University Press, Cambridge.
- Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, Avviso pubblico multi-azione n. 1/2018 per la presentazione di progetti da finanziare a valere sul Fondo Asilo, Migrazione e Integrazione (FAMI) 2014-2020 – OS2 Integrazione/Migrazione legale - ON2 Integrazione - per il consolidamento dei Piani d’intervento regionali per l’integrazione dei cittadini di paesi terzi. IMPACT: Integrazione dei Migranti con Politiche e Azioni Coprogettate sul Territorio: <https://www.lavoro.gov.it/Amministrazione-Trasparente/Bandi-gara-e-contratti/Documents/Avviso-n-1-18-FAMI-Regioni-IMPACT.pdf>.
- Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, *La comunità albanese in Italia*, Rapporto annuale sulla presenza dei migranti (2020): www.lavoro.gov.it/documenti-e-norme/studi-e-statistiche/Documents/Rapporti%20annuali%20sulle%20comunit%C3%A0%20migranti%20in%20Italia%20-%20anno%202020/Albania-sintesi-2020.pdf.
- Mehrabian A., Ferris S. R. (1967), “Inference of attitudes from nonverbal communication in two channels”, in *Journal of Consulting Psychology*, 31, 3, p. 248- 252.
- Müller C., Cienki A., Fricke E., Ladewing H. S., McNeill D., Bressemer J. (eds.) (2014), “Body-language-communication. An international handbook on multimodality”, in *Human interaction*, 2 (Handbooks of Linguistics and Communication Science 38.2.), De Gruyter Mouton. Berlin-Boston.
- Poggi I. (2002), “Symbolic gestures. The case of the Italian gestuary”, in *Gesture* 2, 1, pp. 71-98.
- Poggi I. (2006), *Le parole del corpo. Introduzione alla comunicazione multimodale*, Carocci, Roma.
- Pease B., Pease A. (2004), *The definitive book of body language*, Bantam Dell Pub Group, New York.
- Sadri H., Flammia M. (2011), *Intercultural communication. A new approach to international relations and global challenges*, Bloomsbury Academic, London.

- Sorokowska A., Sorokowski P., Hilpert P., Cantarero K., *et al.* (2017), “Preferred interpersonal distances: A global comparison”, in *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 48, 4, pp. 577-592.
- Ting-Toomey S., Dorijee T. (2018), *Communicating across cultures*, Guilford Publications, New York.
- Tuttitalia (2020), *Cittadini stranieri in Italia 2020*: www.tuttitalia.it/statistiche/cittadini-stranieri-2020/.
- Uono S., Hietanen J. K. (2015), “Eye contact perception in the West and East: A cross-cultural study”, in *PLoS ONE*, 10, 2, pp. 1-15:
<https://doi.org/10.1371/journal.pone.0118094>.
- Von Grünau M., Anston C. (1995), “The detection of gaze direction: a stare-in-the-crowd-effect”, in *Perception*, 24, pp. 1297-1313.
- Webb G., N., Stairs Vaughn M. (2019), “Teaching the communication course: intercultural communication”, in *Journal of Communication Pedagogy*, 2, pp. 53-57.

APPENDICE

Il questionario sulla comunicazione non verbale interculturale

Ti chiediamo di fornirci informazioni su di te e sul lavoro che svolgi presso l'ente, i dati rimarranno anonimi e serviranno solo a fini statistici. Se lo ritieni opportuno, in alcune domande barra più di una opzione.

Informazioni generali	
Questa sezione è volta ad acquisire informazioni biografiche sui partecipanti del questionario.	
1. E-mail	<i>[inserire e-mail]</i>
2. Scrivi il nome dell'ente con il quale collabori	<i>[inserire nome dell'ente]</i>
3. Sei assunta/o oppure lavori come volontario?	<i>[inserire risposta]</i>
4. Che ruolo ricopri all'interno dell'ente?	<input type="checkbox"/> Operatore di accoglienza <input type="checkbox"/> Mediatore culturale <input type="checkbox"/> Insegnante di italiano <input type="checkbox"/> Assistente sociale <input type="checkbox"/> Altro ... <i>[inserire risposta]</i>
5. Qual è la tua cittadinanza?	<input type="checkbox"/> Italiana <input type="checkbox"/> Altro ... <i>[inserire risposta]</i>
Informazioni generali sugli utenti stranieri	
Questa sezione è volta ad acquisire informazioni biografiche, demografiche e linguistiche sugli utenti stranieri.	
6. Con che tipologia di persone lavori?	<input type="checkbox"/> Status non specificato <input type="checkbox"/> Richiedenti asilo <input type="checkbox"/> Rifugiati <input type="checkbox"/> Altro ... <i>[inserire risposta]</i>

7. Quali sono i paesi di provenienza della maggior parte delle persone con cui lavori?	<input type="checkbox"/> Africa (Specifica da dove) <input type="checkbox"/> America Latina (Specifica da dove) <input type="checkbox"/> Cina/Sud-Est Asiatico (Specifica da dove) <input type="checkbox"/> Est Europa (Specifica da dove) <input type="checkbox"/> Altro ... [<i>inserire risposta</i>]
8. Che fascia d'età hanno per lo più i migranti/rifugiati con cui lavori?	<input type="checkbox"/> Sotto i 18 anni <input type="checkbox"/> Tra i 19 e i 25 anni <input type="checkbox"/> Tra i 26 e i 35 anni <input type="checkbox"/> Tra i 36 e i 50 anni <input type="checkbox"/> Oltre i 50 anni
9. Qual è il grado d'istruzione medio delle persone con cui lavori?	<input type="checkbox"/> Nessuno <input type="checkbox"/> Scuola di primo grado <input type="checkbox"/> Scuola di secondo grado <input type="checkbox"/> Istruzione superiore
10. Ci sono persone analfabete? Se sì, in che percentuale sul totale degli utenti?	<input type="checkbox"/> No, non ci sono analfabeti <input type="checkbox"/> Meno del 10% <input type="checkbox"/> Tra il 10 e il 30% <input type="checkbox"/> Tra il 30 e il 50% <input type="checkbox"/> Più del 50%
11. Quali sono le lingue più utilizzate dalla maggior parte degli utenti?	<input type="checkbox"/> Inglese <input type="checkbox"/> Francese <input type="checkbox"/> Arabo <input type="checkbox"/> Altro ... [<i>inserire risposta</i>]
12. Mediamente, da quanto tempo sono in Italia le persone con cui lavori	<input type="checkbox"/> Meno di 1 anno <input type="checkbox"/> Tra 1 e 2 anni <input type="checkbox"/> Più di 2 anni
13. Qual è il grado medio di conoscenza dell'italiano delle persone con cui lavori?	COMPRESIONE <input type="checkbox"/> Assente <input type="checkbox"/> Poco <input type="checkbox"/> Quasi buono <input type="checkbox"/> Buono
14. Qual è il grado medio di conoscenza dell'italiano delle persone con cui lavori?	PARLATO <input type="checkbox"/> Assente <input type="checkbox"/> Poco <input type="checkbox"/> Quasi buono <input type="checkbox"/> Buono
15. Qual è il grado medio di conoscenza dell'italiano delle persone con cui lavori?	SCRITTO <input type="checkbox"/> Assente <input type="checkbox"/> Poco <input type="checkbox"/> Quasi buono <input type="checkbox"/> Buono
<p>La comunicazione non verbale e l'interazione dei rifugiati/migranti con il territorio. Il linguaggio non verbale si riferisce a tutte quelle informazioni che le persone scambiano consciamente e inconsciamente senza l'utilizzo delle parole. La comunicazione che si attiva passa attraverso la voce, i gesti, le espressioni facciali, i movimenti del corpo, la gestione delle distanze e dello spazio, lo sguardo, il vestiario.</p>	

16. Sei consapevole che gli aspetti non verbali (legati all'uso della voce, del tono, del ritmo, ai gesti, ai movimenti del corpo, all'utilizzo dello spazio) possono cambiare di significato e interpretazione in base alle diverse culture di origine?	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No
17. Pensi sia importante per l'operatore acquisire consapevolezza dei diversi significati che si attribuiscono alla comunicazione non verbale (uso della voce, tono, ritmo, gesti, movimenti del corpo, all'utilizzo dello spazio) a seconda del paese di origine dei suoi utenti, per saperli interpretare correttamente durante le lezioni?	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No
18. Pensi sia importante per il migrante acquisire consapevolezza dei significati della comunicazione non verbale (uso della voce, tono, ritmo, gesti, movimenti del corpo, sguardo, utilizzo dello spazio) del paese in cui sceglie di vivere?	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No
19. Ti è mai capitato che un migrante non guardasse te o un altro interlocutore negli occhi e che questo sia stato percepito come una mancanza di attenzione o di sicurezza in sé? (se la risposta è Sì, descrivi brevemente la situazione in "Altro")	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Altro ... <i>[descrivere la situazione]</i>
20. Ti è mai capitato di osservare che un migrante usasse differenti modalità di saluto (stretta di mano, contatto fisico tra sessi diversi, il bacio sulla guancia) e che questo abbia creato situazioni di incomprensione o disagio? (se la risposta è Sì, descrivi brevemente la situazione)	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Altro ... <i>[descrivere la situazione]</i>
21. Ti è mai capitato di osservare che i migranti interpretassero con un significato diverso dei gesti che per noi hanno un significato chiaro? (se la risposta è Sì, descrivi brevemente la situazione)	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Altro ... <i>[descrivere la situazione]</i>
22. Ti è mai successo di assistere a situazioni in cui si sono verificati irrigidimenti o situazioni di disagio dovuti al non rispetto dello spazio personale dell'altro (gestione delle distanze, troppa vicinanza, contatto fisico)? (se la risposta è Sì, descrivi brevemente la situazione)	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Altro ... <i>[descrivere la situazione]</i>
23. Nella tua esperienza è mai successo che un migrante sia stato discriminato per motivi legati all'accento (chiaramente) straniero? (conversazioni, colloqui di lavoro di persona, selezione del personale via telefono) (se la risposta è Sì, descrivi brevemente la situazione)	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Altro ... <i>[descrivere la situazione]</i>

24. Hai mai notato/provato situazioni di disagio o incomprensioni per un migrante che tendeva al “contatto fisico” (toccare braccia, mani, spalle, gambe) durante una conversazione? (se la risposta è Sì, descrivi brevemente la situazione)	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Altro ... <i>[descrivere la situazione]</i>
25. Ti è mai successo che i migranti descrivessero dei gesti tabù (nella loro cultura) come il non utilizzo della mano sinistra per mangiare, indicare o dare/ricevere qualcosa? (se la risposta è Sì, descrivi brevemente la situazione; ti ricordi da che paese provenivano?)	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Altro ... <i>[descrivere la situazione e paesi di provenienza dei migranti]</i>
26. Ti vengono in mente alcune situazioni in cui hai assistito a dei chiari fraintendimenti dovuti alle diverse interpretazioni della comunicazione non verbale che non sono state descritte nelle domande precedenti? (Se la risposta è Sì, descrivile brevemente)	<i>[descrivere i fraintendimenti]</i>
La comunicazione non verbale come risorsa per gli operatori nel favorire il processo di integrazione e inserimento dei migranti.	
27. Se sei un insegnante di italiano: Durante le attività in classe o extra viene preso in considerazione il fatto che culture diverse utilizzano modalità non verbali differenti e interpretano la comunicazione non verbale in modi differenti? (su una scala da 1 a 5, dove 1 corrisponde a “per nulla” e 5 corrisponde a “Sì.”)	<input type="checkbox"/> Per nulla <input type="checkbox"/> Poco <input type="checkbox"/> Abbastanza <input type="checkbox"/> Molto <input type="checkbox"/> Moltissimo
28. Credi che migliorare la propria comunicazione non verbale possa tradursi in migliori rapporti interpersonali? (su una scala da 1 a 5, dove 1 corrisponde a “per nulla” e 5 corrisponde a “estremamente d’accordo.”)	<input type="checkbox"/> Per nulla <input type="checkbox"/> Poco <input type="checkbox"/> Abbastanza <input type="checkbox"/> Molto <input type="checkbox"/> Moltissimo
29. Sei d’accordo sul fatto che migliorare la comunicazione non verbale possa ridurre la paura e l’ansia di parlare una lingua straniera e aiuti ad acquisire sicurezza di sé? (su una scala da 1 a 5, dove 1 corrisponde a “per nulla” e 5 corrisponde a “estremamente d’accordo.”)	<input type="checkbox"/> Per nulla <input type="checkbox"/> Poco <input type="checkbox"/> Abbastanza <input type="checkbox"/> Molto <input type="checkbox"/> Moltissimo
30. Quanto pensi sarebbe importante istruire formatori e studenti sulle differenze nel linguaggio non verbale da parte di diverse culture? (su una scala da 1 a 5, dove 1 corrisponde a “poco” e 5 corrisponde a “molto.”)	<input type="checkbox"/> Per nulla <input type="checkbox"/> Poco <input type="checkbox"/> Abbastanza <input type="checkbox"/> Molto <input type="checkbox"/> Moltissimo
31. Saresti interessato a simulare, durante le lezioni, situazioni di vita reale create ad hoc per indagare le dinamiche comunicative al loro interno?	<input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> No, ma potrebbe essere utile <input type="checkbox"/> Sì

32. Saresti disposto a seguire dei corsi per apprendere aspetti di comunicazione interculturale e non verbale utili per accrescere le tue competenze in materia e da utilizzare nel tuo lavoro?	<input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sì, per un massimo di 2 ore <input type="checkbox"/> Sì, per un massimo di 4 ore <input type="checkbox"/> Sì, per un massimo di 6 ore <input type="checkbox"/> Sì, per un massimo di 8 ore
---	---