

## Tu parlare mia lingua?

I numerosi colloqui tenuti con gli utenti immigrati hanno permesso di individuare una serie di problematiche da analizzare in modo funzionale al miglioramento della comunicazione interculturale. Fra queste:

- l'uso non appropriato di alcune forme grammaticali; il linguaggio dei gesti e della mimica;
- le espressioni sonore prive di contenuti verbali;
- il riso;
- il volume e il tono della voce;
- zona e distanza fisica;
- l'approccio con l'interlocutore di sesso femminile;
- l'uso delle forme di cortesia;
- la difficoltà a mantenere contatti interpersonali con italiani;
- il rapporto con la pubblica amministrazione;
- la religione come handicap;
- la manifestazione della rabbia;
- la concezione del tutto è dovuto;
- le informazioni avute per passaparola;
- l'immagine della comunità di cui si fa parte;
- la diffidenza verso gli operatori di sportello;
- la generosità diseducativa;
- la sindrome di burn-out.

Esse si riscontrano frequentemente in situazioni diverse e una loro conoscenza aiuta la decodificazione del messaggio tra gli interlocutori.

### L'uso dell'imperativo

Si è riscontrato frequentemente, nell'osservazione dell'approccio degli utenti extracomunitari con gli operatori di sportello italianofoni, un uso non appropriato dell'imperativo. "Dammi un posto letto" o "dimmi come si fa" sono le frasi che maggiormente irritano questi ultimi. Di fronte all'uso dell'infinito di norma affiora un sorriso di comprensione per la non conoscenza della lingua. Ma, l'imperativo pone un serio problema di comunicazione che porta a volte all'interruzione del colloquio con grande disagio per l'utente. Un uso errato dei modi verbali influenza negativamente la lettura dei bisogni dell'immigrato e condiziona la valutazione reale dei suoi requisiti. L'osservazione di tale fenomeno ha evidenziato che simili situazioni sono frequenti in quasi tutti gli sportelli che offrono servizi agli immigrati. Il passaggio dalle forme verbali infinite a quelle coniugate modifica bruscamente l'atteggiamento dell'operatore per effetto di una valutazione disturbata a livello psicologico: di fronte all'uso delle forme finite, la scarsa conoscenza della lingua italiana passa, paradossalmente, in secondo piano. Analizzando le ragioni della frequenza dell'uso dell'imperativo, sono emerse ulteriori problematiche che vanno a sommarsi alla semplice non conoscenza della lingua e, che interferiscono con il comportamento degli immigrati. La maggior parte di loro è convinta che sia più importante rendere comprensibili in maniera diretta e immediata i propri bisogni e che l'uso dell'imperativo velocizzi la comunicazione. C'è inoltre anche un'interferenza culturale di cui tenere conto. In quasi tutti i paesi di provenienza, una forma verbale decisa aumenta la probabilità di ottenere risultati senza avere la benché minima sfumatura offensiva. Tutto dipende dall'intonazione della voce. Per di più, in molte culture, ad un uomo si addice il modo di esprimersi energico e quindi, quando l'interlocutore è di sesso maschile, si tende ad enfatizzare tale forma verbale rendendosi arrogante agli occhi degli italianofoni

### L'uso del "tu"

Un altro uso inappropriato dell'italiano che somma incomprensione ad incomprensione si ha spesso con l'utilizzo da parte degli utenti immigrati nei confronti degli operatori di sportello della seconda persona singolare. Una frase come: "Tu dammi un posto letto" aggiunge al già irritante imperativo un tono di confidenza non richiesta e comunica una mancanza assoluta di educazione e di umiltà. Senza ritornare ulteriormente sulla scarsa padronanza dell'italiano c'è da notare che, se è pur vero che il "voi" di cortesia esiste in quasi tutte le culture esaminate, nel processo di acquisizione di una seconda lingua si tende comunque a procedere per imitazione e non è raro che un immigrato si senta interpellare con il "tu". Molti italiani, infatti, di fronte a difficoltà di comunicazione passano all'uso del tanto criticato "tu", non per scarsa considerazione dell'altro ma per facilitare la comprensione reciproca. Tuttavia non ci si domanda, in quel contesto, se si è di fronte a qualcuno che nel paese di origine svolgeva la professione di medico, di notaio o di insegnante. E se "tu andare a prendere l'autobus" non deve suonare offensivo ad un medico che ha dovuto abbandonare la professione per adattarsi a fare magari, il manovale, perché dovrebbe esserlo "tu dammi un posto letto"?

### Rapporti con la pubblica amministrazione

Molti utenti immigrati sono convinti che gli operatori neghino loro il diritto di accedere ai servizi a loro garantiti da una legge senza la quale non sarebbero neppure presi in considerazione. È un atteggiamento che si è rafforzato nel tempo per effetto del "passaparola" e dalla percezione di essere rifiutati in quanto stranieri. L'origine di tali convinzioni va cercata nell'atteggiamento di molti operatori impreparati ad affrontare problematiche effettivamente del tutto nuove per loro e che non essendo nelle condizioni di poter capire i bisogni di questo tipo di utenti lo indirizzano altrove negandogli un servizio.

Come conseguenza si crea una situazione di grande tensione alimentata anche da interferenze culturali. Infatti, nella maggior parte dei paesi di origine degli immigrati, per ottenere qualcosa velocemente dalla pubblica amministrazione, bisogna mostrarsi determinati ed insistere per manifestare la reale situazione di necessità in cui ci si trova. E paradossalmente, anche in

Italia, all'immigrato esasperato che alza la voce e protesta, capita spesso di vedersi risolvere il problema per il quale si era presentato allo sportello grazie all'intervento di qualche dirigente. Ciò non fa ovviamente che alimentare la convinzione che era proprio quel tale operatore a non volere collaborare.

Da ciò l'importanza di una maggiore formazione agli operatori addetti allo sportello ai quali si deve evitare di trovarsi in situazioni imbarazzanti dovendo affrontare problematiche per le quali non è stato loro fornito alcuno strumento. Vedersi rifiutare un servizio da una parte, e sentirsi aggrediti dall'altra, non fa che alimentare reciproca ostilità

### La generosità diseducativa

Shkelzen si presenta allo sportello immigrati della Provincia di Venezia, Settore Lavoro e Formazione, per avere delle informazioni riguardo le pratiche necessarie al rinnovo del permesso di soggiorno. Dal colloquio emerge che, nonostante egli risieda in Italia da più di due anni è assolutamente privo delle più elementari informazioni sull'argomento. Shkelzen era ospitato presso

una Parrocchia e finora gli era stato evitato qualunque problema. La sua situazione non è diversa da quella di moltissimi altri immigrati come lui accolti da associazioni caritatevoli e umanitarie. Spesso, con l'intenzione di "assistere" si nega a queste persone l'aiuto di cui necessitano, fornendo

loro carità invece d'informazione. È di questa ultima che ha bisogno ogni individuo che si voglia mettere nelle condizioni di poter essere autosufficiente; l'autosufficienza favorisce l'autostima e aumenta la fiducia in se stessi, condizioni necessarie ad una futura integrazione. Assecondare con l'assistenzialismo gratuiti eventuali

tendenze ad adagiarsi su una situazione protettiva rimanda invece il confronto con la realtà ed il mondo esterno. Tutti gli immigrati interpellati sostengono con forza di non aver bisogno di carità ma di informazione

### **La gestualità**

Esistono diversi studi riguardo alle differenze semantiche del linguaggio non verbale. Rimandando ad altra sede un'analisi approfondita sul valore attribuito alla gestualità del linguaggio dell'immigrato, bisogna però, porre fortemente l'accento sugli equivoci che possono sorgere da un'interpretazione egocentrica. È questa la ragione per cui è così importante procedere a domande di controllo. Solo in questo modo è possibile verificare di caso in caso se la propria impressione "corrisponde ancora una volta al vero". Quando una persona esperta riterrà di "aver capito" determinate informazioni del linguaggio non verbale, si preoccuperà di procedere ad una verifica, anziché presumere di aver indovinato le intenzioni dell'altro.

Soltanto in questo modo si potrà imparare a distinguere un messaggio di arroganza da quello per esempio della timidezza, solo questo controllo può servire a verificare se il messaggio percepito ha effettivamente il significato attribuito. Così, ad esempio, per individui appartenenti ad un'altra cultura, girare il capo lateralmente può significare "sì", mentre nella nostra latitudine lo stesso segnale va interpretato come un "no". I gesti possono anche non contenere alcuna informazione. In ogni caso, la buona regola da tenere sempre presente è di non dare alcun significato al linguaggio non verbale. Un discorso a parte merita la ritualità codificata e le forme di cortesia che nell'ambito delle diverse culture assumono caratteristiche diverse e a volte è più importante conoscere la gestualità degli altri per distinguere ad esempio un ringraziamento formale da quello sincero

### **L'AUTORE**

Lulzim Ajazi Responsabile dei Servizi per l'Impiego della provincia di Venezia, già mediatore culturale. Responsabile dello Sportello Immigrati e Imprese della Provincia di Venezia.

PROGETTO r i - t r a t t i

*<http://www.energiesociali.it/wordpress/wp-content/uploads/2011/04/Ritratti-091.pdf>*