

# **La mediazione familiare nella comunicazione interculturale**

*di Marta Spalluto*

## **SOMMARIO**

### **INTRODUZIONE**

#### **CAPITOLO I: Che cos'è la mediazione familiare**

- 1.1 La mediazione familiare
- 1.2 Il mediatore
- 1.3 Gli strumenti della mediazione

#### **CAPITOLO II: La diversità culturale**

- 2.1 Coppie miste
- 2.2 Approccio alla diversità culturale

#### **CAPITOLO III: Il linguaggio non verbale**

- 3.1 Il linguaggio
- 3.2 La comunicazione
- 3.3 La comunicazione non verbale
- 3.4 La prossemica
- 3.5 La comunicazione interculturale

### **CONSIDERAZIONI FINALI**

### **BIBLIOGRAFIA**

### **SITOGRAFIA**

## INTRODUZIONE

*Il vero viaggio di scoperta non consiste nel trovare nuovi territori, ma nel possedere altri occhi, vedere l'universo attraverso gli occhi di un altro, di centinaia d'altri: di osservare il centinaio di universi che ciascuno di loro osserva, che ciascuno di loro è.*

*Marcel Proust*

L'idea di questo elaborato nasce dalla curiosità di cercare di capire e comprendere come la comunicazione non verbale e tutti i gesti e la mimica ad essa associata, si distinguano in base alle differenti culture.

Questo porta con sé un'indagine sulla comunicazione interculturale in quanto differenze culturali potrebbero portare a fraintendimenti nella comunicazione.

Sicuramente da tenere presente è anche tutto il bagaglio di valori, credenze e fattori religiosi che ogni cultura porta con sé.

Compito del mediatore familiare è certamente quello di garantire un ambiente neutro e rassicurante in cui le parti si sentano a proprio agio a prescindere da etnia, religione e cultura e per fare ciò è importante essere in primo luogo informati sulle diverse culture e tenere in considerazione le difficoltà che si potrebbero riscontrare in questi casi, ma anche, e soprattutto, l'arricchimento personale che l'incontro con diverse culture porta con sé.

## CAPITOLO I: Che cos'è la mediazione familiare

### **1.1 La mediazione familiare**

La mediazione familiare è lo studio e applicazione delle conoscenze sulle radici emotive-relazionali della conflittualità nascente in specifiche interazioni relazionali, finalizzate a facilitarne l'auto-superamento (SIMeF, AIMS, AImeF). Il mediatore è colui che aiuta a risolvere situazioni conflittuali senza imporre valutazioni o sentenze, diagnosi o pareri (Haynes J.M. et. Buzzi I.; 2012).

La mediazione dunque, è un processo di negoziazione in cui una terza persona aiuta i mediandi a risolvere una disputa. L'accordo risolve il problema con una soluzione scelta ed accettata dalle parti

ed è strutturato in modo tale da mantenere la continuità della relazione delle persone coinvolte. Tale processo permette quindi di affrontare i conflitti in prima persona, senza delega ed in modo costruttivo.

L'oggetto di questa disciplina è quindi la gestione "interna" della conflittualità, in quanto le parti in lite sono artefici del percorso di mediazione, attraverso l'opera di una terza parte; il mediatore avrà dunque potere sui processi e non sui contenuti della controversia (Haynes J.M. et. Buzzi I.; 2012).

Gli obiettivi della mediazione sono:

1. Ridurre il conflitto promuovendo l'approccio consensuale nell'interesse di tutti i membri della famiglia;
2. Proteggere gli interessi e il benessere dei figli in particolare, raggiungendo accordi appropriati per ciò che concerne il loro affidamento e il tempo da trascorrere con ciascun genitore;
3. Minimizzare le conseguenze negative della rottura familiare e della fine del matrimonio;
4. Sostenere la continuità nelle relazioni fra i membri della famiglia, in particolare fra genitori e figli;
5. Ridurre i costi economici e sociali della separazione e del divorzio.

(Parkinson L., 2013).

Non vi è una procedura premeditata ma si decide in base ad ogni singolo caso, vi sono infatti degli aspetti generici comuni a tutte le trattative di negoziazione e delle parti più specifiche che si applicano a seconda dei diversi contesi; si procede poi per micro-accordi e testando questi ultimi fino ad arrivare ad un accordo finale.

In mediazione si diventa consapevoli del fatto che una famiglia potrà anche smembrarsi, può allontanarsi un membro ma non si dissolverà mai la familiarità.

## **1.2 Il mediatore**

Il mediatore deve essere inteso come un "agente di realtà", con una visione del mondo a-giudiziale e comprensiva del mondo altrui.

La sua posizione deve essere di terzietà ovvero neutralità in merito ai contenuti delle trattative tra le parti e imparziale rispetto alle posizioni prese da queste ultime cercando di essere equiprossimo riequilibrando le dinamiche di potere durante le trattative. Importante è sicuramente il mantenimento della privacy nel rispetto delle parti.

Un buon mediatore deve ricordarsi di preservare l'autodeterminazione dei mediandi e creare un ambiente confidenziale dove le parti possano scegliere in autonomia l'accordo che reputano migliore e in cui il mediatore sia solo un accompagnatore verso questo traguardo.

Il mediatore aiuterà dunque le parti a possedere il conflitto, permetterà la tensione necessaria ma solo se sopportabile per le parti e andrà al disotto del problema apparente.

Spesso la paura dei mediandi è quella che il mediatore sia un giudice o un arbitro da convincere, dunque il mediatore stesso li aiuterà a farsi accettare come una persona che è coinvolta nel processo di formulazione dell'accordo ma non nella loro controversia personale, che tiene a loro come persone ed è in equilibrio tra loro due, che controlla il procedimento mentre cede il controllo sul contenuto, non accettando nessuna definizione unilaterale del problema li aiuta a ideare soluzioni alternative per risolverlo e non cela alcun segreto tra le parti (Haynes J.M. et. Buzzi I.; 2012).

### **1.3 Gli strumenti della mediazione**

In primis è necessario che il mediatore si predisponga in un ascolto attivo; è essenziale mostrare attenzione ed empatia in modo equo a favore di entrambe le parti.

Il punto di partenza quando si inizia una mediazione è pensare che il conflitto possa essere visto come un'opportunità da trasformare in un'esperienza che non necessariamente sarà negativa.

Il conflitto è una parte naturale della nostra vita: una vita senza conflitto sarebbe statica. I conflitti infatti, sono elementi inevitabili nella vita quotidiana ed è quindi importante per la coppia imparare a identificarli e gestire insieme cooperando per raggiungere una soluzione condivisa da entrambi.

Il conflitto umano è caratterizzato da una causa originaria, la frustrazione di un bisogno, che porta ad una conseguente attivazione emotiva che influisce dunque su una reazione del soggetto e diventerà una strategia operativa (Haynes J.M. et. Buzzi I.; 2012).

Da Felstiner e colleghi sono state individuate tre fasi nell'evoluzione di una controversia:

1. Nominare: viene percepito ed individuato un motivo di risentimento
2. Incolpare: quando la responsabilità del risentimento è addossata a un'altra persona
3. Pretendere: si cerca un rimedio per riparare al risentimento o per sanarlo.

Lisa Parkison, dice a tal proposito che: *“Il conflitto in sé non è positivo né negativo: è una forza naturale, necessaria per la crescita e il cambiamento. Ciò che conta è come viene gestito. Se il conflitto è gestito in modo attento, non è necessariamente distruttivo: non implica inevitabilmente la distruzione di individui e comunità e delle relazioni. L'energia generata nel conflitto può essere utilizzata in modo costruttivo, anziché distruttivo”* (Parkinson L., 2013). Risolvere un conflitto implica di cambiare percezione e atteggiamenti; quando i conflitti vengono risolti in modo cooperativo invece che attraverso la contestazione, le relazioni possono uscirne migliorate e rafforzate.

Molte discussioni sono generate da malintesi o da percezioni differenti, piuttosto che da disaccordi reali.

Per una buona riuscita della mediazione è opportuno che il mediatore sia in grado di mettersi in ascolto senza essere giudicante, utilizzando quindi un tipo di ascolto detto empatico attivo. Gli strumenti utilizzati dal mediatore familiare sono fondamentali per un buon esito della mediazione stessa. Essi sono:

- Il reframing: comprende una serie di operazioni come il riassumere, il riassumere modificando l'ordine degli elementi o tralasciando parte di questi, l'esprimere il concetto con una metafora, il caricare un elemento per utilizzarlo in modo grottesco ecc. Sono tecniche mediate dalla psicologia umanistica e clinica che consistono nell'utilizzare le stesse affermazioni dei propri clienti in senso positivo ed utile ai fini della trattativa stessa.

I riassunti formulati dal mediatore guidano la seduta dando ritmo ai contenuti che riportano le parti e tutto ciò che il mediatore sottolineerà apparirà importante anche agli occhi dei partecipanti. Certamente non posso essere ignorate le domande tecniche sia legali che terapeutiche (informando le parti senza dare un parere specialistico) e le emozioni.

Si tratta di far circolare la comunicazione tra mediatore e parti attraverso la ripetizione, da parte del mediatore, di quanto affermato dalle parti al fine di controllare se ha ben capito. Questa operazione rallenta l'esposizione dei contenuti della controversia al ritmo di comprensione del mediatore, permette al mediatore di verificare la corretta comprensione dei fatti, dimostra alle parti la volontà del mediatore di capire e di capirle, soprattutto per quanto riguarda i loro bisogni (Haynes J.M. et. Buzzi I.; 2012).

Riassumendo, viene utilizzata questa tecnica per:

- rallentare il ritmo della seduta al proprio timing e avere il controllo dei processi;
- controllare con le parti di aver ben compreso quanto da esse espresso;
- far sentire le parti ascoltate e capite;
- concentrarsi su quegli aspetti particolari che sono utili;
- ignorare le informazioni che non sono utili per procedere nella seduta;
- ignorare qualsiasi tentativo di indurre il mediatore ad assumere un ruolo valutativo, diagnostico o giudicante.

Sono quindi i riassunti del mediatore che creano le basi per la trattativa e la successiva linea di domande.

- La normalizzazione: spesso i medianti hanno la credenza che i loro problemi siano anormali o paradossali, il compito del mediatore è convincerli che il loro è un problema normale e dunque

risolvibile. Chiaramente lo scopo non è quello di banalizzare le situazioni che le persone portano in mediazione ma normalizzare gli stati d'animo collegati ad esse.

- Il rispecchiamento emotivo: consiste nel “rimandare” a alla persona che sta parlando il suo stato d'animo in quel momento.
- Reciprocizzazione: ridefinire il problema nei suoi termini di reciprocità e non nella singola versione dei fatti definita dalla persona. Durante una lite non si pensa mai al punto di vista dell'altro quindi questa strategia è utile a creare dubbi sulla certezza della posizione iniziale e ciò innesca la creazione di un ventaglio di alternative che possano rispondere agli interessi di entrambi.

Altresì utili sono il futurocentrismo inteso come il restare focalizzati sul futuro partendo dal presente senza rimanere ancorati ad avvenimenti passati; e ancora: l'uso della domanda, la dissonanza cognitiva, le inversioni di ruolo, il brainstorming e la simbolizzazione.

La chiave per affrontare al meglio il conflitto è la comprensione dei bisogni che stanno alla base delle posizioni assunte dalle parti e per fare ciò bisogni e strategie devono essere tempestivamente identificati e tenuti ben distinti.

## **CAPITOLO II: La diversità culturale**

### **2.1 Coppie miste**

Con in termine “misto” ci si riferisce alle coppie in cui i partner sono di diversa nazionalità. Quest'ultimo termine definisce l'appartenenza ad una comunità per storia, religione, tradizione, cultura e lingua.

Il compito e la difficoltà di ogni coppia mista è quello di costruire una linea comune, a partire da abitudini, tradizioni, ad esempio da che cosa si mangia e come lo si cucina, come si festeggiano i compleanni e le feste comandate, quali sono i rituali e le scadenze importanti, come si esprime l'affettività, quali sono gli standard di igiene e pulizia, i modelli di genere e i rapporti genitori figli. Ancora più complesso è quando sono presenti figli, in questi casi le differenze potrebbero emergere in maniera ancora più lampante: modelli di socializzazione e di relazioni molto diversi che si ripresentano in ogni fase della crescita dei figli (Crippen e Brew 2007); il “lavoro transculturale” di una famiglia mista per certi versi non finisce mai. Le differenze socialmente più potenti e organizzate, soprattutto in campo religioso, sono quelle che sono meno disponibili al compromesso e quindi quelle che da un lato limitano di più la formazione di una coppia mista, specie tramite il matrimonio,

dall'altro, in caso di coppia mista, pretendono di più di essere riconosciute e confermate in particolare quando vi sono figli (Saraceno, 2007).

Al giorno d'oggi sono sempre più comuni le relazioni e i matrimoni interetnici e perché la mediazione familiare possa essere accettata da coppie multiculturali è importante da parte dei mediatori cogliere e rispettare la diversità culturale.

Ad esempio, in alcune culture un genitore separato potrebbe venire emarginato nel suo Paese d'origine o rifiutato dalla comunità per motivi religiosi. Oppure, nei matrimoni tradizionali asiatici, è il marito ad essere in una posizione predominante rispetto alla moglie e dunque il divorzio comporterebbe stigma sociale.

Allo stesso modo può risultare molto difficile e anche dolorosa, per un partner cristiano cattolico, l'idea di separarsi in quanto, per fede, il vincolo matrimoniale è stabilito da Dio stesso e non può essere sciolto.

I mediatori devono dunque essere consapevoli e preparati sulle peculiarità che caratterizzano ciascuna cultura.

Quando la formazione culturale o etnica di una coppia differisce da quella del mediatore, che siano tradizioni religiose o sociali che influenzano le loro posizioni; sarebbe opportuno che il mediatore mostrasse un reale interesse e ponesse molte domande permettendo al partner di spiegare i propri valori e idee spiegandole così all'altro ma anche al mediatore stesso. È utile anche che il mediatore riassuma e chiarisca frequentemente, senza dare nulla per scontato e controllando la comprensione delle sfumature del linguaggio soprattutto quando uno o entrambi i mediandi non sono della sua stessa madrelingua.

## **2.2 Approccio alla diversità culturale**

Per riuscire ad esplorare il ventaglio di soluzioni alternative a quella unilaterale e stereotipata portata da ciascuna parte, il compito del mediatore è quello di passare attraverso i loro filtri cognitivi per arrivare ad esplorare i loro bisogni, le loro paure e le loro preoccupazioni. Con filtri cognitivi viene intesa la personale percezione della realtà di ciascuno, nelle sue attitudini personali, nella cultura d'appartenenza, nelle tradizioni familiari, nei suoi schemi percettivi e nei suoi valori e nel modo di emozionarsi e gestire le emozioni. Bisogna dunque aver chiaro la persona che si ha davanti (Haynes J.M. et. Buzzi I.; 2012).

I mediatori dunque, dovrebbero prestare attenzione a rispettare le diversità e le differenze culturali per cercare di garantire a tutti i partecipanti uguale rispetto durante la mediazione, a prescindere dall'appartenenza etnica e dalla cultura.

## **CAPITOLO III: Il linguaggio non verbale**

### **3.1 Il linguaggio**

*“Linguaggio: s. m. [der. di lingua]. –1. Nell’uso ant. o letter., e talora anche nell’uso com. odierno, lo stesso che lingua, come strumento di comunicazione usato dai membri di una stessa comunità.*

*2.a. In senso ampio, la capacità e la facoltà, peculiare degli esseri umani, di comunicare pensieri, esprimere sentimenti, e in genere di informare altri esseri sulla propria realtà interiore o sulla realtà esterna, per mezzo di un sistema di segni vocali o grafici; e lo strumento stesso di tale espressione e comunicazione (inteso in senso generico, senza riferimento a lingue storicamente determinate)”.*

Dunque, secondo la definizione Treccani, il linguaggio è qualsiasi modo utilizzato per comunicare. Ampliando quindi la definizione potremmo parlare anche di linguaggio non verbale inteso come la capacità degli individui di esprimersi senza utilizzare la parola.

### **3.2 La comunicazione**

Ci può essere linguaggio senza comunicazione e comunicazione senza linguaggio. La nostra esperienza, le convinzioni e il linguaggio filtrano la percezione che abbiamo del mondo e delle altre persone.

Una comunicazione che non funziona mette in crisi le relazioni e può essere causa di rottura di un rapporto. Spesso le coppie che si rivolgono in mediazione sono bloccate in schemi di comunicazione disfunzionale e non riescono a sostenere un dialogo in quanto la discussione è troppo carica di emozioni e sentimenti di accusa.

È importante che i mediatori sappiano ascoltare con quello che John Haynes ha chiamato un “terzo occhio” per cogliere i messaggi non detti.

Con pragmatica della comunicazione si intende l’approccio alla comunicazione e alla psicologia, elaborato da Paul Watzlawick e colleghi della scuola di Palo Alto (California), secondo il quale lo studio della comunicazione umana può essere suddiviso in tre sottosettori: sintassi, semantica e pragmatica. Il primo comprende le problematiche legate alla codifica e alla decodifica dell’informazione, ai canali, alla ridondanza e al rumore; il secondo si occupa del significato degli elementi della comunicazione per i comunicanti (le parole); infine il terzo sottosettore, quello pragmatico, si occupa degli effetti della comunicazione sui parlanti, ovvero dell’influenza che questa



esercita sul loro comportamento e non tanto sulle loro conoscenze. Watzlawick e collaboratori considerano comunicazione e comportamento come sinonimi, nel senso che tra due individui qualunque comportamento, incluso il silenzio, ha un valore comunicativo, infatti secondo loro è impossibile non comunicare, ed è efficace nel modificare il comportamento e le aspettative del ricevente. In questo contesto assume un ruolo fondamentale il concetto di feedback dell'informazione, ossia il ritorno verso l'emittente di una serie di informazioni relative allo stato mentale del ricevente dopo che questi ha recepito il messaggio dell'emittente; ciò significa che lo scopo della pragmatica della comunicazione è quello di evidenziare come ogni processo comunicativo tra esseri umani sia sempre composto da due dimensioni diverse ma inseparabili: da un lato il contenuto esplicito, ossia ciò che le parole dicono in base ai significati convenzionali; dall'altro la relazione interpersonale, ossia quello che i parlanti non dicono a parole ma lasciano intendere, a livello verbale e più spesso non verbale, sulla qualità della relazione che intercorre tra loro e sulle aspettative reciproche (Treccani).

Dalla scuola di Palo Alto furono elaborati gli assiomi della comunicazione che indicano degli elementi sempre presenti in una comunicazione.

Essi sono:

- 1° assioma - È impossibile non comunicare. In qualsiasi tipo di interazione tra persone, anche il semplice guardarsi negli occhi, si sta comunicando sempre qualche cosa all'altro soggetto.
- 2° assioma - In ogni comunicazione si ha una metacomunicazione che regola i rapporti tra chi sta comunicando.
- 3° assioma - Le variazioni dei flussi comunicativi all'interno di una comunicazione sono regolate dalla punteggiatura utilizzata dai soggetti che comunicano.
- 4° assioma - Le comunicazioni possono essere di due tipi: analogiche (ad esempio le immagini, i segni) e digitali (le parole).
- 5° assioma - Le comunicazioni possono essere di tipo simmetrico, in cui i soggetti che comunicano sono sullo stesso piano (ad esempio due amici), e di tipo complementare, in cui i soggetti che comunicano non sono sullo stesso piano (ad esempio la mamma con il figlio).

### **3.3 La comunicazione non verbale**

Il linguaggio non verbale comprende un'ampia gamma di comportamenti comunicativi quali la postura e i movimenti del corpo, i gesti, le espressioni del viso e i movimenti oculari, l'aspetto fisico, l'uso e l'organizzazione dello spazio, le sfumature del modo di parlare.

La comunicazione non verbale è quella parte della comunicazione che comprende tutti gli aspetti di uno scambio comunicativo che non riguardano il livello puramente semantico del messaggio, ossia il significato letterale delle parole che compongono il messaggio stesso, ma che riguardano il linguaggio del corpo, ossia la comunicazione non parlata tra persone. Inoltre importantissimi sono i tanti codici della cultura comune i quali ci aiutano a capire i vari messaggi che le parole, i toni e i movimenti del corpo, esprimono solo parzialmente (Wikipedia).

Tutte le volte che ci impegniamo in un'interazione comunicativa attiviamo un insieme complesso di risorse semiotiche (parole, gesti, sguardi, posture, movimenti, odori, carezze o strette di mano ecc.) e di canali sensoriali (udito, vista, tatto, olfatto) il cui carattere culturale è evidente: il più semplice segno linguistico così come la più sofisticata performance multisensoriale e multimodale sono allo stesso modo inseriti entro una cornice sociale e si svolgono secondo modalità, articolazioni, norme, durate ecc. dettate da specifiche configurazioni culturali. La comunicazione, quindi, non è mai neutra, ma implica un forte significato culturale, ha cioè ricadute in termini di identità. Alla luce di ciò dunque, comunicare non è tanto trasmettere e scambiare informazioni, quanto costruire, negoziandola con gli altri, un'immagine di noi stessi e quindi le nostre azioni comunicative sono indici del nostro modo di esserci nel mondo, esprimono la nostra dimensione esistenziale (Matera, 2008).

Alcune coppie non litigano apertamente ma utilizzano dei messaggi in codice: un meta-linguaggio. Un meta-linguaggio di fatti è un messaggio sottinteso, che trasmette informazioni sui sentimenti, stati d'animo e atteggiamenti che può contraddire ciò che viene detto apertamente.

I mediatori devono porre molta attenzione al linguaggio corporeo dei partecipanti e rendersi conto dei messaggi non verbali. Anche il silenzio è spesso comune durante gli incontri ed è importante capire il significato sottostante ad esso e se occorre in quel momento intervenire o meno.

### **3.4 Prosemica**

Edward Hall, l'antropologo che ha coniato il termine prosemica, definisce questa disciplina *“lo studio di come l'uomo struttura inconsciamente i microspazi – le distanze tra gli uomini mentre conducono le transazioni quotidiane, l'organizzazione dello spazio nella propria casa e negli altri edifici e infine la struttura delle sue città”*.

Esattamente come gli animali, noi abbiamo un nostro territorio e lo stabiliamo in ogni luogo in cui ci troviamo.

La territorialità è un meccanismo istintivo che negli animali consente la regolazione della diffusione della popolazione e della densità di insediamento; il territorio assume per l'animale un luogo sicuro. Allo stesso modo ciò avviene anche per l'essere umano; anche noi abbiamo un nostro territorio, lo

stabiliamo in ogni luogo in cui ci troviamo e cerchiamo di difenderlo. Gli animali mostrano, quando un altro animale si avvicina ad una certa distanza, un comportamento di fuga: questa distanza è detta Distanza di Fuga e varia da specie a specie. Fin quando ha uno spazio sufficiente evita il confronto, oltre una certa distanza detta Critica, però, procede all'attacco del nemico o dell'invasore. Alla stregua degli animali anche l'uomo ha un qualcosa di assimilabile alla Distanza di Fuga e a quella Critica; la reazione umana ad una violazione dello spazio personale è però più contenuta e alle volte non dà luogo nemmeno all'azione. La distanza in base a cui l'uomo regola i rapporti interpersonali è detta Spazio Vitale o Prosemico; ogni violazione dello Spazio Vitale, che nella nostra cultura si estende in ogni direzione per circa 70 cm -1 metro, porta ad un aumento dello stato di tensione; questo possiamo verificarlo ad esempio quando siamo in ambienti affollati, in cui lo spazio prosemico si riduce, al punto di arrivare al contatto fisico. In modo analogo, se entriamo su un vagone della metropolitana o in un ascensore affollato ci sentiamo a disagio a dover ridurre la nostra distanza con gli altri. Inoltre si precisa che una violazione prosemica fatta sul fianco crea meno tensione di una fatta faccia a faccia, o per alcuni, se eseguita da dietro. Inoltre, lo Spazio Prosemico personale varia da cultura a cultura: è molto ridotto nei popoli dei paesi caldi come tra i marocchini e tra gli arabi, in cui arriva quasi al contatto fisico; è, invece, molto ampia nei paesi freddi come ad esempio tra gli inglesi dove la distanza è di circa 2 metri; da questa diversità, nascono dei problemi nei rapporti interetnici: l'uno può trovare l'altro appiccicoso e il secondo ritenere il primo freddo.

Vengono distinte 4 distanze prosemiche, nella nostra cultura, in ogni distanza abbiamo una fase di vicinanza e una di lontananza:

- Distanza intima: da 0 cm a 45 cm
- Distanza personale: da 45 cm a 70 cm/1 m
- Distanza sociale: da 120 cm a 2 m
- Distanza pubblica: da 2 m ad oltre i 2 m

La Distanza Intima è la distanza dei rapporti intimi, come tra partner e sconfina nel contatto fisico; a questa distanza, si può sentire l'odore, il calore dell'altro e si possono avvertire le sue emozioni e il tono della voce è più basso.

La Distanza Personale è la distanza adottata da amici o da persone che provano attrazione per l'altro: a questa distanza, si può toccare l'altro, lo si guarda più frequentemente che nel caso della distanza intima, ma non se ne sente l'odore.

La Distanza Sociale è una distanza formale adottata nei rapporti formali (con impiegati negli uffici, con commercianti, con professionisti).

La Distanza Pubblica è la capacità di percepire una persona o di farsi percepire a distanze superiori a due metri; normalmente, a questa distanza siamo percepiti come parte dell'ambiente, è presente solo in chi ha personalità pubblica.

Quando le persone si avvicinano l'una all'altra, modificano tutto il loro comportamento; così si riducono gli sguardi, la voce si fa più bassa e debole e gradatamente spariscono le gesticolazioni e aumentano i contatti fisici. La percezione prossemica si ribalta nei rapporti intimi: viene vissuto con piacere un avvicinamento e con sofferenza un allontanamento. Lo status di un individuo influenza la dimensione della zona personale: tanto più elevata è la posizione sociale o lavorativa, tanto più ampia sarà la sua sfera prossemica. La distanza prossemica è influenzata da diversi fattori: etnici, di temperamento (una persona estroversa viola più facilmente lo spazio prossemico di una introversa); dallo stato d'animo (un individuo nervoso o furioso mostra di tollerare meno degli altri la violazione dello spazio personale; un depresso può anche non percepirla), dalla storia personale, ad esempio se una donna ha subito una violenza può diventare particolarmente suscettibile all'avvicinamento di un uomo.

Vi è anche una differenza di genere: una donna gradisce meglio un avvicinamento frontale e meno se qualcuno le si approssima da lato; per un uomo invece è l'esatto contrario. Un ambiente particolarmente opprimente e minaccioso rende le persone più circospette e aggressive quando qualcuno si avvicina loro: ad esempio in un esperimento sui carcerati è stato dimostrato come gli individui violenti abbiano un ampio spazio prossemico attorno, circa tre volte di più rispetto ai prigionieri non violenti.

### **3.5 Comunicazione interculturale**

Etnologi e sociologi, studiando il significato dei gesti in quasi tutti i paesi, li hanno classificati in due ampie categorie: gesti "convenzionali" (saluto, cortesia ecc.) e quelli di "espressione", ovvero che esprimono le emozioni fondamentali come la collera, la gioia, il dolore ecc.

I gesti convenzionali variano a seconda dei Paesi, a volte in modi curiosi (ad esempio i tibetani per salutare tirano fuori la lingua) e possono rappresentare anche messaggi opposti a seconda del luogo (ad esempio i bulgari per annuire scuotono la testa da destra a sinistra mentre noi dall'alto al basso). Invece per quanto riguarda le espressioni delle emozioni primarie, come gioia e dolore, si hanno reazioni identiche in tutti gli esseri umani, senza distinzione di razza, religione o cultura (Caprioglio, 2006).

Nonostante la gestualità sia dettata principalmente dall'istinto, non bisogna tralasciare il fatto che quest'ultimo sia fortemente intrecciato con la cultura di appartenenza. Esiste infatti un rapporto

diretto tra carattere ereditario-culturale, non genetico, e gestualità. Ad esempio da popolazioni del sud Italia si nota che il movimento delle braccia e i gesti di relazione spaziano sempre in un'area sempre esterna al corpo. Viceversa, da studi sugli ebrei in Amsterdam, sappiamo che la mimica ebraica si sviluppa all'interno della sagoma del corpo. Questo carattere ereditario-culturale è visibile anche negli inglesi, noti per il loro self-control che coinvolge il linguaggio verbale e l'espressività corporea: entrambi questi aspetti risultano frenati tanto che l'emissione delle parole avviene a "labbra strette" (Caprioglio, 2006).

Nel caso della comunicazione interculturale le competenze comunicative dell'autoctono e del parlante straniero dipendono da sfondi culturali differenti, è pertanto chiaro a quali inconvenienti può portare l'uso o l'interpretazione automatica di gesti che, innocui in una lingua, sono invece scortesie o offensivi in un'altra.

Persone di culture diverse non solo parlano lingue diverse, ma abitano differenti mondi sensoriali, disposti secondo i condizionamenti culturali. È frequente quindi che nella comunicazione interculturale un modo percettivo diverso possa generare anche dei significati contrastanti e incomprensioni oltre che ad ostacoli alla comunicazione. Dunque, riconoscere un segnale non verbale, non sempre comporta l'interpretazione adeguata del suo significato. Di conseguenza è molto facile fraintendere soprattutto quando supponiamo, magari inconsciamente, che un particolare comportamento sia portatore dello stesso significato in ogni cultura. Numerosi sono i gesti che, innocui in alcune culture, hanno poi valenze negative in altre.

Per quanto concerne i saluti, la stretta di mano è una sorta di via di mezzo tra il saluto a distanza e quello con un contatto fisico più intimo nelle varie forme di bacio o abbraccio. Era tradizionalmente legato alla funzione di suggellare un accordo, un affare, e questo significato continua a sopravvivere in vaste aree di negoziazioni. Una volta offrire la mano dava il segnale di intenzioni pacifiche, mostrava che non si avevano armi in pugno, oggi, nel mondo del commercio e della politica può essere letto come segnale di volontà di intesa. Il fatto che la stretta di mano nel contesto della comunicazione interculturale si sia universalmente affermata nella funzione di gesto di saluto, non vuol dire che si sia introdotto e radicato nelle culture del mondo che fino a poco fa non ne facevano nessun uso. Alcuni studi evidenziano che gli asiatici usano questo gesto di saluto esclusivamente in contesti ufficiali e di lavoro, mentre tra amici non ci si saluterebbe mai in tal modo. Ad esempio gli studenti giapponesi sono indirizzati a cercare sempre le differenti collocazioni nella struttura sociale, cioè partono dall'idea che nel primo incontro deve essere stabilito chi dei due occupa la posizione più alta e chi quella più bassa e, nel caso di difficile individuazione, la cortesia chiede di presentarsi nel ruolo di inferiorità. Nonostante la restrizione di significati specifici che la stretta di mano ha inevitabilmente subito a causa della sua diffusione globale, questo gesto si presenta lo stesso molto

più complesso di quanto appaia a prima vista. La generale funzione antropologica resta quella di tutte le forme di saluto, cioè quella di stabilire un primo contatto amichevole: si tratta di una combinazione di autorappresentazione e rassicurazione, si cerca di far capire all'altro chi siamo e che abbiamo intenzione pacifiche. Per esprimere questi due messaggi fondamentali, il gesto della stretta di mano si avvale di variazioni che riguardano le mani stesse, la mimica e il portamento. Di regola, quando ci si dà la mano, il gesto richiede che si guardi l'altro direttamente negli occhi: se uno dei due non lo fa, il suo sguardo volto altrove provoca irritazione e può essere, appunto, interpretato come espressione di inferiorità o superiorità. Guardarsi negli occhi mentre si dà la mano, a seconda delle situazioni dell'incontro, può acquisire vari significati: conferma della stima reciproca, sottolineatura del fatto che non ci sono intenzioni nascoste, espressione di gioia ecc. Benevolenza o gioia di solito richiedono anche il sorriso. Il portamento durante la stretta di mano significa la conferma di uguaglianza quando le due persone si mettono una di fronte all'altra con la schiena dritta, mentre le varie forme di inchino (per lo più solo accennato) possono sottolineare la stima reciproca oppure, quando soltanto uno dei due si inchina, il rituale posizionamento di inferiorità (Balboni, P. E., & Caon, F., 2015).

Andando a vedere come spesso i gesti possano essere motivo di fraintendimento, Diadori in uno studio (1999) dice che il gesto dello scatto della mano sinistra sull'avambraccio in Scandinavia è solo un segno di forza fisica e in Portogallo uno scherzo, è invece un complimento osceno in Inghilterra, un chiaro insulto in Italia e in Francia, ed è addirittura illegale a Malta. Oppure nelle università giapponesi gli studenti sembrerebbero quasi addormentarsi, dice Birkenbihl (1992) solo perché manca il contatto oculare al quale siamo abituati in Europa; ma essi tengono gli occhi socchiusi perché assorti dall'argomento e infatti la loro schiena rimane dritta senza appoggiarsi. Più informazioni e competenze comunicative interculturali riusciamo ad acquisire, più facile sarà adottare dei comportamenti strategici per una comunicazione di successo.

Nella comunicazione faccia a faccia, prima ancora della comunicazione orale, concentriamo gran parte della nostra attenzione sul volto, il quale rappresenta la prima fonte di informazioni. Le espressioni del volto degli interlocutori, estremamente espressive, forniscono un feedback continuo a quello che si dice. Bonaiuto (2010) mette in evidenza che *“attraverso i movimenti delle sopracciglia e della fronte, gli spostamenti degli occhi, l'uso del sorriso, infatti, il volto esprime emozioni e atteggiamenti interpersonali”*.

In altri studi (Minascurta, 2017) è stato notato che i romeni hanno la tendenza di gestire e mascherare i comportamenti emotivi e di non esprimerli sul loro viso per mostrare serietà, massima attenzione e interesse; in ambito informale invece più aumenta la confidenza più le reazioni emotive positive o negative vengono espresse

Nella comunicazione il contatto oculare è fondamentale per la raccolta e la ricezione dell'informazione, sia che i soggetti interagenti intendano o no comunicare con gli sguardi. Hall (1968) evidenzia che *“gli occhi forniscono ai sistemi nervosi molte più notizie, e ad una velocità molto maggiore, del tatto o dell'udito [...] lo sguardo può per esempio punire, incoraggiare o stabilire un rapporto di dominio; la maggiore o minore dilatazione delle pupille può indicare interesse oppure antipatia”*. Molti fenomeni dello sguardo sembrano identici in molte culture, ma si verificano anche numerose variazioni. Anche lo sguardo quindi potrebbe essere interpretato in vari modi, in base alla cultura di appartenenza e fornire informazioni sugli atteggiamenti, gli stati emotivi, la sincronizzazione con il linguaggio verbale, ecc. Nella cultura rumena durante la comunicazione lo scambio visivo è segno di attenzione: i parlanti tendono infatti a scambiarsi messaggi oculari di approvazione e disapprovazione. In mancanza del contatto oculare i romeni hanno l'impressione di non essere pienamente in comunicazione fra loro. Il contatto oculare nella cultura romena serve per inviare e raccogliere informazioni, nonché per acquisire il feedback del partner ed è un indicatore fedele dell'attenzione durante l'interazione comunicativa. La reciprocità dello sguardo rappresenta un indice di schiettezza, trasparenza e affidabilità dell'interlocutore. Lo sguardo, ricambiato o meno che sia, gioca un ruolo centrale anche nello schema della conversazione per suggerire il turno, capita spesso che per prendere la parola il parlante successivo venga scelto con lo sguardo e tra un turno e l'altro ci sia una breve pausa. Le convenzioni sociali romene vietano di tener fisso lo sguardo sugli altri. La fissazione dello sguardo, ovvero uno sguardo prolungato che non può essere ignorato, costituisce un caso particolare di contatto oculare con una forte funzione comunicativa: a seconda del contesto e delle circostanze può significare minaccia, sfida, seduzione o segnalare una condizione di intimità. Inoltre, nella cultura romena si crede ancora che essere osservati con stupore da persone che hanno il potere di fare il malocchio possa fare del male. Nell'utilizzo dello sguardo i romeni tendono a evitare di guardare i propri interlocutori troppo a lungo, mentre nella cultura italiana persiste la tendenza di uno sguardo prolungato, in quanto considerato segno di sincerità e interesse verso l'altro. Anche il sorriso è un comportamento espressivo, esso segnala sentimenti positivi come felicità, piacere, tenerezza, e rappresenta inoltre un atteggiamento di disponibilità relazionale, di vicinanza interpersonale. Giaccardi, in uno studio del 2005 evidenzia che *“il sorriso non ha un legame né necessario né sufficiente con le emozioni, bensì è strettamente connesso con l'interazione sociale. Le persone non necessariamente sorridono anche in situazioni di gioia, mentre sorridono molto di più quando interagiscono con altri”*. Tale ruolo del sorriso lo notiamo infatti quando viene impiegato per stabilire e mantenere una relazione amichevole con gli altri, in condizioni di simpatia ed empatia, di rassicurazione e di riappacificazione. Capita spesso che, in caso di un errore oppure una gaffe, molte

persone ricorrono al sorriso per farsi scusare e per farsi accettare dagli altri. Anche nel caso dei romeni, il sorriso non è necessariamente connesso all'emozione da esprimere.

In molte culture, nella comunicazione, i gesti possono assumere un ruolo fondamentale. Ad esempio i movimenti delle mani sono tra i comportamenti non verbali quelli più strettamente legati al linguaggio parlato e quelli che accompagnano il discorso in modo evidente e dunque anche questi seguono delle regole culturali proprie della lingua e della cultura di riferimento. Numerosi sono gli studiosi che hanno tentato di descrivere e classificare i gesti da Ekman in poi nel tentativo di proporre una tassonomia con validità transculturale dei gesti cinesici, hanno proposto di classificarli nel seguente modo:

- Emblematici: segnali emessi intenzionalmente aventi un significato specifico che può essere tradotto direttamente in parole, tipici gesti emblematici sono l'atto di scuotere la mano in segno di saluto, il chiamare attraverso cenni, l'atto di indicare
- Illustratori o iconici: tutti quei movimenti che la maggior parte degli individui realizza nel corso della comunicazione verbale e che illustrano ciò che si va dicendo; indicatori dello stato emotivo della persona che gli emette, anche se il canale principale per l'ostentazione dello stato d'animo è rappresentato dal volto, anche i gesti svolgono un ruolo in questo senso.
- Regolatori: tendono a mantenere il flusso della conversazione e possono indicare a chi parla se l'interlocutore è interessato o meno, se desidera parlare, se desidera interrompere la comunicazione ecc.
- Di adattamento: rappresenta un modo di soddisfare e controllare bisogni, motivazioni ed emozioni; sono dei gesti non intenzionali che le persone usano sistematicamente.

Prendendo in considerazione lo studio tra italiani e romeni (Minascurta, 2017), alcuni gesti potrebbero portare a dei fraintendimenti. Il gesto italiano del giuramento "giuro!" ad esempio viene interpretato dai romeni nel seguente modo: "buona fortuna", "zitto", "non dico", "che vada tutto bene". Il gesto italiano per indicare abilità/ furbizia "sa cavarsela!" è stato interpretato dai romeni nel seguente modo: "strada curva", "indicazioni", "è stato complicato", "approssimativo", "furbo". Il gesto metterci una croce sopra "hai chiuso!" invece ha avuto le seguenti interpretazioni: "benedizione", "benedetto", "ho messo punto", "sei morto". Ci sono stati anche dei gesti che i romeni non hanno riconosciuto oppure non sono riusciti nemmeno a descrivere, per esempio nel caso del gesto ubriachezza "ha alzato il gomito".

Castiglioni (2007) evidenzia quindi come molti nostri connazionali siano ancora convinti che non sia necessario imparare una lingua straniera poiché riescono a farsi comprendere benissimo lo stesso perché il linguaggio dei gesti è universale; ma non c'è nulla di più falso.



Tornando un attimo alla prossemica, le variazioni culturali circa il comportamento spaziale possono essere considerevoli. Argyle (1984) ha evidenziato che i latinoamericani e gli arabi stanno in piedi, o seduti, molto vicini e con una orientazione assai più frontale; gli scozzesi, gli svedesi, gli inglesi e gli americani si tengono più a distanza e preferiscono una posizione più obliqua. Queste preferenze fanno parte della cultura in questione, possono essere ricondotte ad origini storiche, collegate all'ambiente, all'ecologia ed ai tipi di personalità esistenti in queste culture. Ne consegue che lo stesso segnale, per esempio una vicinanza di 60 cm ha un significato differente per un arabo rispetto a quello che ha per un inglese e ciò va a toccare il problema degli incontri fra persone appartenenti a culture diverse. Trattare gli schemi prossemici di persone di diverse culture può gettare luce su caratteristiche inconsce del nostro comportamento e mostrare la grande necessità di un miglioramento di comprensione interculturale.

Nella cultura romena la distanza interpersonale deve essere tale da non permettere di sentire il respiro dell'altro. Nel caso di scambio comunicativo con un estraneo, la violazione dello spazio personale può essere percepita come un'intromissione. Stare molto vicino quindi può essere interpretato come un'invasione e potrebbe dare molto fastidio. Inoltre in Romania si stringe la mano per salutare molto di più che in Italia: è obbligatorio tra gli uomini, sia all'inizio dell'incontro che alla fine, è meno frequente nei confronti delle donne, anche se capita soprattutto in situazioni formali. Negli incontri informali invece, per salutare una donna basta fare un cenno con la mano, baciarla sulle guance oppure utilizzare un'espressione orale; nel caso degli incontri formali si può dare la mano oppure fare il baciamento. Oltre al contatto reciproco di stringere la mano, gli altri tipi di contatto sono meno presenti.

Secondo Bonaiuto (2010) *“L'aspetto esteriore può essere considerato una forma del linguaggio non verbale poiché fornisce importanti informazioni sugli individui, influenza la formazione delle impressioni e prevede l'autopresentazione”*. Il vestiario, soggetto ai continui mutamenti della moda, comprende oltre agli abiti, anche il trucco, l'acconciatura, gli accessori, gli oggetti posseduti, i segnali di status symbol ed è da tenere anch'esso a mente quando si entra in contatto con le altre persone (Minascorta, 2017).

A tal proposito potremmo dire che effettivamente “l'abito fa il monaco”; e l'abito non è solo il vestito, ma il modo di gesticolare, la distanza più o meno invadente che si tiene con l'interlocutore, gli oggetti di cui ci si circonda e così via; questi aspetti, cui non si presta generalmente molta attenzione perché li si ritiene naturali e globalmente condivisi, sono invece altrettanto culturali quanto le lingue verbali. Per quanto riguarda il sorriso, in Europa questa espressione del viso vuole comunicare all'interlocutore un generico accordo o almeno attesta la comprensione di quanto si sta dicendo; in altre culture questa interpretazione non è altrettanto certa: in quelle culture che non accettano la

possibilità di dire “no” ad un ospite straniero importante, il dissenso viene manifestato in modo indiretto, ad esempio con il sorriso accompagnato dal silenzio; per questo motivo un giapponese imbarazzato può limitarsi a sorridere silenzioso e noi potremmo interpretare come assenso un segnale di dissenso.

Se prendiamo invece in considerazione gli occhi: in Occidente guardare l'interlocutore negli occhi è in genere ritenuto un segno di franchezza, ma in molte culture, ad esempio in Estremo Oriente o nei Paesi Arabi, può comunicare un atteggiamento di sfida; in molte culture africane o asiatiche un subordinato non guarda mai negli occhi un superiore. Gli occhi quasi chiusi in una fessura in Giappone, come abbiamo visto prima, possono rappresentare una forma di rispetto verso chi parla (gli si comunica che l'attenzione è massima, che non ci si vuole distrarre), ma l'ascoltatore europeo potrebbe pensare che il suo interlocutore stia per addormentarsi.

Esprimere emozioni e pensieri con la mimica facciale per noi è cosa ovvia, mentre per un orientale il concetto di “espressione spontanea” non è concepibile, tanto che si educano i bambini ad una certa riservatezza riguardo ai propri sentimenti; anche l'annuire (gesto spontaneo per indicare accordo o comprensione di quanto ci viene detto) è culturale e non naturale: nel Mediterraneo orientale l'annuire significa “no”.

Nelle culture euro-americane si usa abitualmente la stretta di mano come forma di saluto e si ritiene che una stretta di mano decisa mostri sincerità, ma in Oriente la stretta di mano è inusuale per cui non sempre un orientale sa dosarne la forza e veicolare con ciò il giusto messaggio; nella cultura araba invece la mano sinistra è impura e quindi va considerata come inesistente.

L'aspetto sonoro della voce è il primo ad essere percepito e viene interpretato in modo inconsapevole e automatico. Parlare ad alta voce in Italia e in tutte le culture mediterranee può indicare molto spesso partecipazione e coinvolgimento, anziché irritazione, ma è sgradito nel resto d'Europa e in Oriente, dove prevale la tendenza a sussurrare. Anche il sovrapporsi delle voci, dall'interruzione vera e propria al semplice prendere il proprio turno conversativo mentre l'altro sta ancora concludendo la sua battuta, rappresentano un problema culturale molto delicato: le culture mediterranee accettano la sovrapposizione, quasi tutte le altre la vietano. I nordeuropei e gli americani ad esempio, sono particolarmente gelosi del loro diritto di parola, per cui mal tollerano le interruzioni dell'interlocutore fino a quando, con il tono della voce o con una pausa, non abbiano indicato che la loro battuta è terminata. Sulla base di queste osservazioni possiamo immaginare che l'inglese che sente due italiani discutere possa pensare che stiano litigando perché quel tono di voce e quel reciproco interrompersi verrebbero usati in Inghilterra solo in un litigio.

Un'altra questione comunicativa estremamente delicata è quella delle pause di silenzio. Il rifiuto del silenzio è tipico di molte culture, che lo vivono con disagio e cercano in tutti i modi di riempirlo: ad

esempio gli italiani, come tutti i latini, hanno orrore delle pause di silenzio; gli scandinavi e i baltici invece apprezzano le pause e tendono ad irritarsi per delle chiacchiere senza scopo. Un cinese ben educato lascia passare qualche istante dopo una domanda intelligente del suo interlocutore per dimostrare quanto sia degna di riflessione prima della risposta; ma l'occidentale può pensare che il cinese non abbia capito, per cui riprende la parola e il cinese vede rifiutato il proprio silenzio che voleva significare rispetto.

Alcuni problemi interculturali possono emergere dalle scelte lessicali. La scelta delle parole è delicatissima in ogni cultura, soprattutto in quelle più formali: ad esempio in giapponese esistono verbi “onorifici” da usare parlando dell'interlocutore e verbi “auto-dispregiativi” da usare per chi parla. Le culture orientali, inoltre, prestano grande attenzione all'anziano che va rispettato, per cui tutto l'impianto comunicativo tiene conto di questo fattore, del tutto ignorato nelle società occidentali: si useranno con lui modi comunicativi formali, gli si offrirà la precedenza nel parlare ecc. In un rapporto di affari l'americano si sente a suo agio se usa il nome di battesimo e pensa di dimostrarsi amichevole chiamando il collega cinese con il nome ufficiale; ma in Cina il nome ufficiale è raramente usato; ne segue l'imbarazzo del cinese, che sorride in silenzio, ma per l'americano il sorriso suona come approvazione per il suo comportamento e il disagio interculturale continua. Un altro esempio significativo riguarda l'uso dei tempi verbali: nella cultura araba vi è una certa reticenza ad usare il tempo futuro, in quanto il futuro è nelle mani di Dio; l'interiezione araba “inshallah” non è solo un modo di dire, come può pensare un europeo, ma risponde a una necessità religiosa di riconoscere che il futuro non dipende dall'uomo (Balboni, P. E., & Caon, F., 2015).

In conclusione anche il saluto, come i precedenti “non verbali” trattati, contengono tutti un'infinità di sfaccettature, di sfumature differenti a seconda della cultura e delle tradizioni ad essi associate.

## **CONSIDERAZIONI FINALI**

Tale elaborato ha cercato di focalizzarsi sull'essere consapevoli dell'importanza del linguaggio non verbale nella comunicazione. Tale consapevolezza, soprattutto nei contesti interculturali, è sicuramente il primo passo verso una comunicazione di successo che è tra i principali obiettivi della mediazione familiare.

Ancora prima di parlare, attraverso il nostro abbigliamento, la postura, il saluto, il sorriso, abbiamo già comunicato all'altro una serie di messaggi e da ciò è importante evidenziare come il non verbale non possa essere evitato.

In tutte le comunicazioni, ma soprattutto nella comunicazione interculturale bisogna sicuramente imparare ad aspettarci delle differenze nelle forme non verbali e in altri aspetti culturali. La conoscenza del linguaggio non verbale, del suo significato e delle espressioni verbali a cui corrisponde può infatti aiutare a raggiungere una migliore competenza comunicativa e a sviluppare una maggiore comprensione e tolleranza verso i propri interlocutori.

Abbiamo visto come le differenze tra le molteplici culture riscontrate nei vari articoli in questo elaborato derivano da modelli di comportamento radicati in profondità nelle persone che operano alla radice stessa dell'interazione in un evento comunicativo. Di conseguenza si è potuto notare come vi siano sostanziali differenze tra le varie culture e per quanto riguarda il modo di esprimere le proprie volontà ed idee attraverso il linguaggio non verbale, strettamente collegato a quello verbale.

Come mediatori familiari ci è dunque richiesta una particolare cura nel porre attenzione ai valori che la cultura stessa porta con sé, aiutando le parti a comunicare nella maniera più ottimale e condurle verso un accordo, tenendo sempre presente le loro necessità e mantenendo sempre una giusta dose di curiosità nel cercare di conoscere chi abbiamo davanti.

## **BIBLIOGRAFIA**

- Argyle, M., & Henderson, M. (1984). The rules of friendship. *Journal of social and personal relationships*, 1(2), 211-237.
- Balboni, P. E., & Caon, F. (2015). La comunicazione interculturale. Venezia: Marsilio.
- Birkenbihl V.F., L'arte D'intendersi, 1992.
- Bonaiuto, La comunicazione non verbale, 2010.
- Caprioglio V., Il linguaggio del corpo, 2006.
- Castiglioni I., 2007. La comunicazione interculturale: competenze e pratiche. Roma, Carocci.
- Crippen, C., & Brew, L. (2007). Intercultural parenting and the transcultural family: A literature review. *The Family Journal*, 15(2), 107-115.
- Diadori P, Senza parole: 100 gesti degli italiani 1999.
- Dizionario Treccani.
- Felstiner, W. L., Abel, R. L., & Sarat, A. (1980). The Emergence and Transformation of Disputes: Naming, Blaming, Claiming...*Law and society review*, 631-654.
- Giaccardi C., La comunicazione interculturale, 2005.
- Introduzione alla mediazione familiare, Haynes J.M. et. Buzzi I.; 2012.
- Hall E., La dimensione nascosta, 1968.
- Matera, V. (2008). Comunicazione e cultura. Roma: Carocci.

Minascurta, M. (2017). Comunicazione interculturale tra italiani e romeni.

Parkinson L., “La mediazione familiare. Modelli e strategie operative”. Nuova Edizione a cura di C.Marzotto, Centro studi Erikson, Trento, 2013.

Saraceno, C. (2007). Coppie miste, un’ancora di salvezza. *Reset*,103, 89-98.

## **SITOGRAFIA**

<https://www.linguaggiodelcorpo.it/2011/10/20/prossemica/>

[https://it.wikipedia.org/wiki/Assiomi\\_della\\_comunicazione](https://it.wikipedia.org/wiki/Assiomi_della_comunicazione)

[http://www.treccani.it/enciclopedia/pragmatica-della-comunicazione\\_%28Dizionario-di-Medicina%29/](http://www.treccani.it/enciclopedia/pragmatica-della-comunicazione_%28Dizionario-di-Medicina%29/)