

La comunicazione interculturale

Cecilia Cognigni

Biblioteche civiche torinesi
cecilia.cognigni@libero.it

Alcune riflessioni sul ruolo delle biblioteche pubbliche

L'interculturalità è sempre più presente anche nei processi comunicativi non soltanto perché, in contesti diversi, ci si trova a entrare in contatto con persone che provengono da altri paesi, ma più in generale per il fatto che nell'atto del comunicare si deve tener conto di ruoli e livelli culturali che possono essere differenti e per questo, talvolta, è più difficile dialogare e arrivare a comprendersi. Il concetto di interculturalità va quindi inteso in un senso allargato che sottintende quelle diversità di concezioni del mondo, ma anche capacità e competenze che possono condizionare i modi del comunicare.

Le nuove linee guida IFLA/Unesco per le biblioteche pubbliche sottolineano l'importanza del ruolo della biblioteca nel favorire lo sviluppo e il consolidamento di una società democratica per permettere "a ciascuno di avere accesso a un'ampia e variegata gamma di conoscenze, idee e opinioni",¹ ruolo che si gioca anche nel promuovere il "dialogo interculturale".² La biblioteca pubblica diventa quindi uno dei luoghi più esposti a sperimentare le potenzialità e i limiti della comunicazione fra individui, di cui il bibliotecario è attore principale perché determina il clima e gli sfondi sia all'interno sia all'esterno dello spazio biblioteca, fra i diversi momenti del lavoro di front office, così come nel back office, nel rapporto con il pubblico, con il personale e, più in generale, con il territorio.

Ascolto attivo e biblioteca pubblica

Per introdurre alcuni concetti chiave della comunicazione interculturale, torna utile citare una storiella che è riportata da Marianella Sclavi nel volume *Arte di ascoltare e mondi possibili*. Si tratta della storia del giudice saggio di fronte al quale furono condotti due litiganti.

Il giudice ascolta il primo litigante con grande concentrazione e attenzione e "Hai ragione" gli dice. Poi ascolta il secondo e "Hai ragione" dice anche a lui. Si alza uno del pubblico: "Eccellenza non possono avere ragione entrambi!". Il giudice ci pensa sopra un attimo e poi, serafico: "Hai ragione anche tu!".³

Questa storia, secondo la Sclavi, sintetizza un importante cambiamento in atto nella nostra società quando si interagisce sul piano della comunicazione: oggi infatti "i nessi fra forme di conoscenza e forme di convivenza [...] diventano espliciti, problematici e intrinseci alla comunicazione e alla conoscenza" stesse.⁴

La comunicazione interculturale trova nel concetto di ascolto attivo una sua prima importante articolazione. E cioè:

Se vuoi comprendere quello che un altro sta dicendo, devi assumere che ha ragione e chiedergli di aiutarti a vedere le cose e gli eventi dalla sua prospettiva. L'ascolto attivo implica il passaggio da un atteggiamento del tipo "giusto/sba-

gliato", "io ho ragione/tu hai torto" [...] a un altro in cui si assume che l'interlocutore è intelligente e che dunque bisogna mettersi nelle condizioni di capire com'è che comportamenti e azioni che ci sembrano irragionevoli per lui sono totalmente ragionevoli e razionali.⁵

Ed è proprio la comunicazione interculturale che diventa in questo caso esemplare, poiché evidenzia come

uno stesso comportamento può avere significati antitetici e al tempo stesso assolutamente legittimi. Ad esempio il non guardare negli occhi una persona anziana in un contesto culturale può essere segno di rispetto, per esempio nei paesi dell'Estremo Oriente, mentre in Occidente può destare sospetto e magari irritazione. L'imbarazzo, il disagio e i malintesi non sono risolvibili in termini di comportamenti giusti o sbagliati, ma cercando di capire l'esperienza dell'altro ed anche riconoscendo come importanti aspetti che siamo abituati a considerare trascurabili o addirittura che prima non abbiamo mai preso in considerazione.⁶

Dobbiamo quindi passare da un atteggiamento impassibile e neutrale rispetto al nostro interlocutore a un atteggiamento che sa dare valore alle emozioni, le sa affrontare e interpretare. Se si vuole davvero comunicare con qualcuno bisogna "essere disponibili a sentirci goffi", a riconoscere che può essere più difficile e faticoso di quanto non si creda comprendere ciò che

un'altra persona ci sta dicendo. Per questo, l'interculturalità come componente di base dei processi comunicativi e l'ascolto attivo diventano sempre più presente l'uno e indispensabile l'altro anche all'interno di una stessa cultura, per esempio "nei rapporti fra insegnanti e allievi, fra pubblici amministratori e cittadini, fra urbanisti e abitanti".⁷ Per questo motivo suscitano un grande interesse in noi bibliotecari. Essi coinvolgono l'addetto al reference, che interagisce e comunica con utenti che provengono da paesi culturalmente molto differenti dal nostro, ma sempre di più anche con utenti svantaggiati perché esclusi, per disabilità fisiche o per ragioni culturali e sociali, dai percorsi più tradizionali di accesso alla conoscenza. E più in generale coinvolgono il bibliotecario anche in quanto rappresentante di un'istituzione pubblica che ha il dovere di comunicare con il territorio e la comunità, di ascoltarla e interpretarne i bisogni.

Le sette regole dell'arte di ascoltare che articolano il concetto più generale di ascolto attivo possono servire per orientarsi nell'agire quotidiano sia con l'utenza potenziale e reale sia con i colleghi dei diversi servizi della biblioteca, così come con le associazioni e le altre istituzioni che lavorano in un certo territorio.

1) Non avere fretta di arrivare a delle conclusioni. Le conclusioni sono la parte più effimera della ricerca.

2) Quello che vedi dipende dal tuo punto di vista. Per riuscire a vedere il tuo punto di vista, devi cambiare punto di vista.

3) Se vuoi comprendere quello che un altro sta dicendo, devi assumere che ha ragione e chiedergli di aiutarti a vedere le cose e gli eventi dalla sua prospettiva.

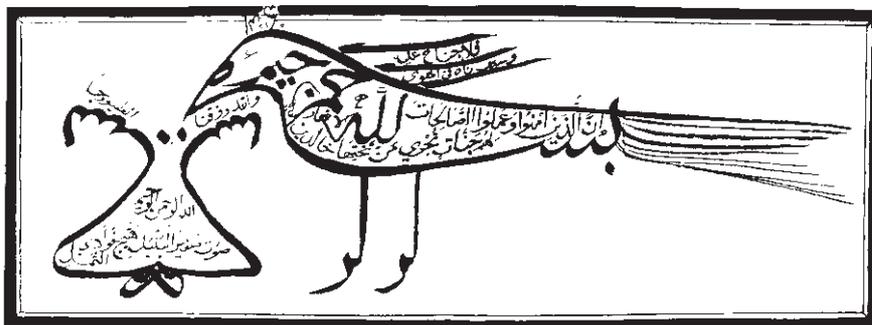
4) Le emozioni sono strumenti conoscitivi fondamentali se sai comprendere il loro linguaggio: non ti informano su cosa vedi, ma su co-

me guardi; il loro codice è relazionale e analogico.

5) Un buon ascoltatore è un esploratore di mondi possibili. I segnali più importanti per lui sono quelli che si presentano alla coscienza come al tempo stesso trascurabili e fastidiosi, marginali e irritanti, perché incongruenti con le proprie certezze.

6) Un buon ascoltatore accoglie volentieri i paradossi del pensiero e della comunicazione interpersonale, affronta i dissensi come occasioni per esercitarsi in un campo che lo appassiona: la gestione creativa dei conflitti.

7) Per divenire esperto nell'arte di ascoltare devi adottare una metodologia umoristica. Ma quando hai imparato ad ascoltare, l'umorismo viene da sé.⁸



me guardi; il loro codice è relazionale e analogico.

5) Un buon ascoltatore è un esploratore di mondi possibili. I segnali più importanti per lui sono quelli che si presentano alla coscienza come al tempo stesso trascurabili e fastidiosi, marginali e irritanti, perché incongruenti con le proprie certezze.

6) Un buon ascoltatore accoglie volentieri i paradossi del pensiero e della comunicazione interpersonale, affronta i dissensi come occasioni per esercitarsi in un campo che lo appassiona: la gestione creativa dei conflitti.

7) Per divenire esperto nell'arte di ascoltare devi adottare una metodologia umoristica. Ma quando hai imparato ad ascoltare, l'umorismo viene da sé.⁸

Vi è una specifica connessione poi tra ascolto attivo, autoconsapevolezza emozionale e gestione creativa dei conflitti. Le emozioni non sono più da intendersi come "eventi contrapposti" al pensiero, capaci di disturbarne il corretto funzionamento, ma sono piuttosto "pensieri incorporati" e sono importanti perché definiscono significati sociali e culturali. Secondo Gregory Bateson sono "l'emergere alla coscienza di mutamenti nei processi di interpretazione [...] di una cornice"⁹ e cioè di una visione del mondo. Sono quindi da prendere molto sul serio. Per questo la gestione creativa dei conflitti deve tenerne conto. Le situazioni di tensione, spiazzamento e sconcerto che caratterizzano determinate occasioni comunicative

sono aspetti fondamentali dei processi dialogici tra individui.

Accogliere l'altro implica il saper accogliere le molteplici sfaccettature di una situazione complessa, in cui irritazione, sconcerto, antipatia e simpatia, rifiuto e collaborazione coesistono e diventano un fenomeno discorsivo [...] ancor più complesso.¹⁰

L'ascolto attivo, l'autoconsapevolezza emozionale e la gestione creativa dei conflitti possono diventare quindi strumenti strategici di organizzazione dei processi comunicativi della biblioteca pubblica a diversi livelli: nel servizio di accoglienza, informazione e reference, nello sviluppo delle procedure di comunicazione interne a un dato servizio nonché nel rapporto con la comunità e il territorio. Il bibliotecario ha quindi il dovere di misurare la propria professionalità non soltanto sulle tecniche di accoglienza di cui molto si è discusso in questi anni, ma deve modificare il "come" e cioè i modi in cui accogliere l'"altro". Deve diventare capace di svolgere una funzione di mediazione civico-istituzionale¹¹ anche avvalendosi, come sottolineano le linee guida dell'IFLA per le società multiculturali, di mediatori linguistici e culturali appartenenti a gruppi etnici specifici,¹² nel caso di utenti immigrati, e di altre figure istituzionali come operatori sociali, educatori ecc., nel caso di utenti "esclusi" a diversi livelli dai processi sociali e culturali della società.

L'outreach: una metodologia utile anche per la biblioteca

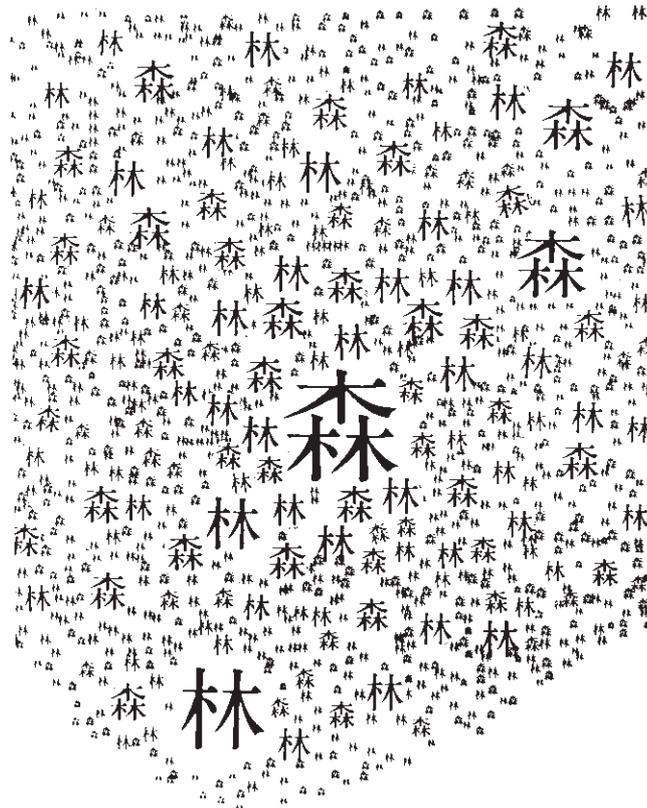
L'outreach è una metodologia usata in ambito anglosassone nei processi di progettazione urbana partecipata. Viene definito sinteticamente “andare a consultare le persone piuttosto che aspettare che esse vengano da noi”. Nato in un contesto specifico può però trovare numerose applicazioni nelle politiche pubbliche quando si vuole organizzare un nuovo servizio coinvolgendo direttamente i cittadini. Si è rivelato particolarmente efficace per pianificare interventi a favore di gruppi svantaggiati “che ben difficilmente avvicineranno un servizio nel suo luogo formale”¹³ e istituzionale. Per la biblioteca pubblica questo non costituisce una novità sia dal punto di vista delle esperienze di servizio “fuori di sé”, numerose anche nel nostro paese, sia dal punto di vista del riconoscimento da parte delle organizzazioni internazionali, IFLA e Unesco, che hanno nelle linee guida per il servizio bibliotecario pubblico dedicato ampio spazio a questo genere di interventi.¹⁴ Ma se è vero che è ormai chiaro per il bibliotecario il fatto di dover adattare il servizio di biblioteca pubblica ai bisogni di gruppi specifici esclusi dai processi e dai circuiti culturali ordinari, più difficile diventa sapere come rapportarsi a questi gruppi e come impostare gli interventi, nel momento in cui si vuole interagire con i diretti interessati. Da questo punto di vista le modalità della comunicazione in senso stretto, se riferite agli individui, e in senso lato, se riferite

al territorio, diventano strategiche. Nel 1999 le Biblioteche civiche torinesi hanno partecipato alla Settimana letteraria, una iniziativa che si svolge ogni anno, ed è promossa dall'Osservatorio letterario giovanile della Città di Torino. L'Osservatorio letterario, in collaborazione con il Progetto periferie, aveva programmato quell'anno un percorso itinerante anche nei quartieri periferici più disagiati della città. Una delle tappe era prevista in via Fiesole, una via “difficile” non

iniziale diffidenza suscitata nella popolazione del posto dal servizio offerto in quella occasione (che si spiegava anche con il fatto che gli abitanti di quella via non frequentavano la biblioteca di zona più vicina). Questa esperienza esemplifica quanto, in talune situazioni, i servizi pubblici istituzionali possono non essere del tutto efficaci e di conseguenza mette in evidenza la necessità di progettare interventi specifici, calibrati “su misura”.

Nel concetto di outreach, infatti, c'è qualcosa di più del fatto di riconoscere che decentrare, esporre e destabilizzare il servizio può essere un modo per rafforzarlo; vi è l'implicita ammissione che una istituzione pubblica non possiede formule vincenti, ma deve di volta in volta misurarle con i bisogni specifici, talvolta sconosciuti, di una determinata comunità. Un esempio: la biblioteca pubblica può, per misurarsi con una delle urgenze del nostro tempo, cominciare a confrontarsi proprio con quelle realtà “difficili” che, nelle nostre città, sono rappresentate dai quartieri in cui è più alta la presenza di non lettori, di lettori non più capaci di leggere con facilità perché ormai disabituati alla pratica della lettura, di persone che debbono inserirsi o reinserirsi nel mondo del lavoro o di nuovi cittadini di recente immigrazione. Si può fare questo anche partendo da piccoli punti di servizio che possono diventare molto significativi e che debbono essere pensati con le associazioni che operano su quel territorio e, ove possibile, con gli abitanti stessi.

Costruire biblioteche in contesti del genere non diventa un optional ma



lontana da una delle biblioteche di quartiere del Sistema bibliotecario urbano della città. Il punto di informazione e prestito allestito in un gazebo, nell'ambito di una festa organizzata dagli abitanti e dalle associazioni di zona, aveva effettuato, nell'arco di un pomeriggio, un numero di prestiti non significativo se paragonato a quelli di altri quartieri, ma decisamente rilevante se si considerava il basso livello di istruzione degli abitanti e soprattutto l'i-

una necessità. Per questo le parole di Marguerite Yourcenar “fondare biblioteche è come costruire ancora granai pubblici, ammassare riserve contro un inverno dello spirito che da molti indizi, mio malgrado, vedo venire”¹⁵ suonano come un monito. Quali sono le conseguenze per la professionalità del bibliotecario? Non certo correre il rischio di ridurla banalmente a quella di un generico operatore sociale, piuttosto riconoscere la propria valenza sociale che va potenziata e sostenuta. Maria Stella Rasetti ha riservato, a questo tema, ampio spazio nell'intervento presentato all'ultimo Convegno delle Stelline a Milano. Per la Rasetti la vera sfida per la biblioteca pubblica è saper si collocare “all'interno di una rete di relazioni con i soggetti attivi nella comunità locale.”¹⁶ Non basta condurre eccellenti indagini di comunità a tavolino, le biblioteche e i bibliotecari devono entrare in contatto e dialogare con tutti coloro che operano, con diverse competenze e obiettivi, in un dato territorio.

Questo significa che oltre a confrontarsi con altre professionalità, per il bibliotecario diventa necessario acquisire nuove abilità che possono diventare un corredo essenziale della sua formazione, caratterizzandola anche in senso psicologico e sociologico. Anche su questo punto le linee guida IFLA/Unesco danno una risposta che è al passo con i cambiamenti in atto nella società: al paragrafo 5.2, dedicato a illustrare le capacità del personale della biblioteca,¹⁷ offrono una descrizione che tiene conto di competenze più strategiche e organizzative¹⁸ che finalmente rendono giustizia a una figura professionale straordinariamente complessa e ne promuovono un'immagine che si sposa bene con quella del “buon ascoltatore”, “esploratore di mondi possibili”, che accoglie volentieri i paradossi

del pensiero e della comunicazione interpersonale”.

Note

L'articolo trae spunto da una conferenza tenuta da Marianella Sclavi sulla comunicazione interculturale il 20 marzo 2003 presso il Centro italo-arabo di via Fiocchetto a Torino. Ringrazio Marianella Sclavi per le numerose idee fornite in quella occasione.

¹ INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTION, *Il servizio bibliotecario pubblico: linee guida IFLA/Unesco per lo sviluppo*, preparate dal gruppo di lavoro presieduto da Philip Gill per la Section of Public Libraries dell'IFLA; edizione italiana a cura della Commissione nazionale biblioteche pubbliche dell'AIB, Roma, Associazione italiana biblioteche, 2002, p. 19.

² *Manifesto IFLA/Unesco sulle biblioteche pubbliche*, in *Ibidem*, p. 100.

³ MARIANELLA SCLAVI, *Arte di ascoltare e mondi possibili*, Milano, Le Vespe, 2002, p. 15.

⁴ *Ibidem*.

⁵ MARIANELLA SCLAVI et al., *Avventure urbane: progettare la città con gli abitanti*, Milano, Elèuthera, 2002, p. 197.

⁶ *Ibidem*, p. 198.

⁷ *Ibidem*, p. 199.

⁸ *Ibidem*, p. 201.

⁹ *Ibidem*, p. 224.

¹⁰ *Ibidem*.

¹¹ L'espressione è utilizzata da A. Jabbar nell'articolo *Mediazione socio-culturale e percorsi di cittadinanza*, “Animazione sociale”, (2000), 10.

¹² INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTION – SECTION ON LIBRARY SERVICES TO MULTICULTURAL POPULATIONS, *Multicultural communities: guidelines for library service*, <<http://www.ifla.org/VII/S32/pub/gui-de-e.htm>>.

¹³ MARIANELLA SCLAVI et al., *Avventure urbane...*, cit., p. 226.

¹⁴ INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTION, *Il servizio bibliotecario pubblico...*, cit., p. 26.

¹⁵ MARGUERITE YOURCENAR, *Memorie di Adriano*, Torino, Einaudi, 1988, p. 121.

¹⁶ MARIA STELLA RASETTI, *Aggiungi un posto a tavola: condividere la bibliote-*

ca con la città, p. 8. Testo della relazione presentata al Convegno “La biblioteca condivisa”, Milano 13-14 marzo 2003, Palazzo delle Stelline.

¹⁷ “Le qualità e le capacità più importanti che si richiedono al personale delle biblioteche pubbliche possono essere così descritte: capacità di comunicare positivamente con gli altri; capacità di comprendere le esigenze degli utenti; capacità di collaborare con i singoli e con i gruppi della comunità; conoscenza e comprensione della diversità culturale; conoscenza dei materiali che compongono le raccolte della biblioteca e delle loro modalità di accesso; comprensione e sintonia con i principi del servizio pubblico; capacità di lavorare con gli altri per offrire un servizio bibliotecario efficace; capacità organizzative, unite a flessibilità nell'individuare e realizzare i cambiamenti; creatività, visione strategica e apertura mentale a idee e pratiche nuove; prontezza nel modificare i metodi di lavoro per affrontare situazioni nuove; conoscenza delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione”, INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTION, *Il servizio bibliotecario pubblico...*, cit., p.73-74.

¹⁸ Giovanni Di Domenico ha dedicato alle valenze progettuali e organizzative del lavoro del bibliotecario un importante intervento nell'ambito del Convegno “Costruire la conoscenza: nuove biblioteche pubbliche dal progetto al servizio”, Pistoia, 6-7 dicembre 2001. “Le biblioteche richiedono (e sempre più spesso praticano) una maggiore flessibilità organizzativa, una riduzione dei livelli gerarchici in favore di forme ‘orizzontali’ di decentramento e coordinamento operativo, una più convinta valorizzazione e un arricchimento delle professionalità e delle competenze, un più deciso orientamento all'innovazione e al risultato di servizio, flussi di comunicazione organizzativa meno burocratici e più orientati all'ascolto”, GIOVANNI DI DOMENICO, *Il lavoro per progetti: quale impatto sull'organizzazione della biblioteca e sulla professione bibliotecaria*, in *Costruire la conoscenza: nuove biblioteche pubbliche dal progetto al servizio*, a cura di Alessandra Giovannini, Regione Toscana – Giunta Regionale, Pagnini e Martinelli editori, 2002, p. 209.