

# La comunicazione interculturale in ambito carcerario

di Paolo E. Balboni

## 1. La specificità della comunicazione in ambito carcerario

L'ambito carcerario pone problemi affatto peculiari per la comunicazione interculturale, in quanto accentua alcuni fattori in maniera estremamente decisa – basti pensare ai temi della gerarchia sia strutturata (rapporto con e tra dirigenti, personale di custodia, insegnanti, volontari, ecc.) sia tra i detenuti stessi, negli spazi comuni e nelle celle; oppure al problema della percezione e gestione dello spazio pubblico e personale, del tempo, del rumore, dei linguaggi non verbali che, in presenza di detenuti provenienti da paesi stranieri e spesso caratterizzati da una scadente padronanza dell'italiano, ricorrono a gesti ed espressioni per comunicare ed esprimersi, con rischi palesi di comprensione sbagliata, i classici “fischietti per fiaschi”, e conseguenti reazioni che possono anche essere pericolose quando un gesto neutro in una cultura assume valore di offesa in altre culture.

Non ci constano ricerche specifiche sulla comunicazione interculturale in ambito carcerario, per cui non possiamo fare altro che

- basarci su un modello di osservazione dei problemi di comunicazione interculturale, offrendolo al personale operante nelle carceri a vario titolo perché osservi le dinamiche e si crei autonomamente un suo “manuale”. Il modello verrà qui solo sintetizzato, rimandando per una versione completa ad un volumetto da noi pubblicato nel 2007 presso l'editore Marsilio di Venezia, *La comunicazione interculturale*;
- riprendere l'esperienza, per quanto limitata, che abbiamo svolto sia al Due Palazzi di Padova, presso la redazione di *Ristretti orizzonti*, sia a Santa Maria Maggiore a Venezia, invitato dall'associazione di volontariato carcerario “Il granello di senape”;
- riportare le notizie avute da altri volontari, sia dell'associazione suddetta, sia dei Laboratori “Itals, Italiano come lingua straniera” e “TCLab, Teoria della comunicazione”, del Dipartimento di Scienze del Linguaggio dell'Università di Venezia che hanno tenuto incontri specifici sulla comunicazione interculturale presso il carcere veneziano.

Questo saggio non è dunque una *risposta* ma uno *strumento*: non ci è possibile (ma forse non è possibile, in generale) fornire delle risposte, delle soluzioni, perché la comunicazione interculturale

procede su un insieme molto vasto di variabili, di canali, di codici, tutti segnati dalla cultura di provenienza (e non solo nel senso italiani/stranieri, ma anche per quanto riguarda italiani di diverse regioni), possiamo solo fornire un indice con qualche esemplificazione e qualche commento, indice che il personale carcerario strutturato e non può utilizzare come guida, come traccia per continuare a scoprire punti critici giorno dopo giorno, sulla base dell'esperienza personale e della condivisione di quella dei colleghi.

## 2. Una mappa dei punti critici

I *punti critici* sono quelli in cui, a causa di comportamenti comunicativi o mal interpretati, si rischia

- di far abortire la comunicazione ancor prima che lo scambio comunicativo inizi: basti pensare ad un detenuto che si presenti con atteggiamento fisico che in Italia sarebbe ritenuto aggressivo e che saluti o attragga l'attenzione con parole che vengono lette come mancanza di rispetto verso personale di alto livello;
- di impedire che lo scambio si svolga completamente: i balcanici tendono ad essere molto diretti quando dissentono, e questo contrasta le regole italiane, che almeno nella comunicazione non simmetrica (detenuto / personale carcerario) prevede che chi è socialmente in posizione inferiore negozi il suo dissenso senza esprimerlo in maniera secca;
- di impedire alla comunicazione di produrre gli effetti attesi.

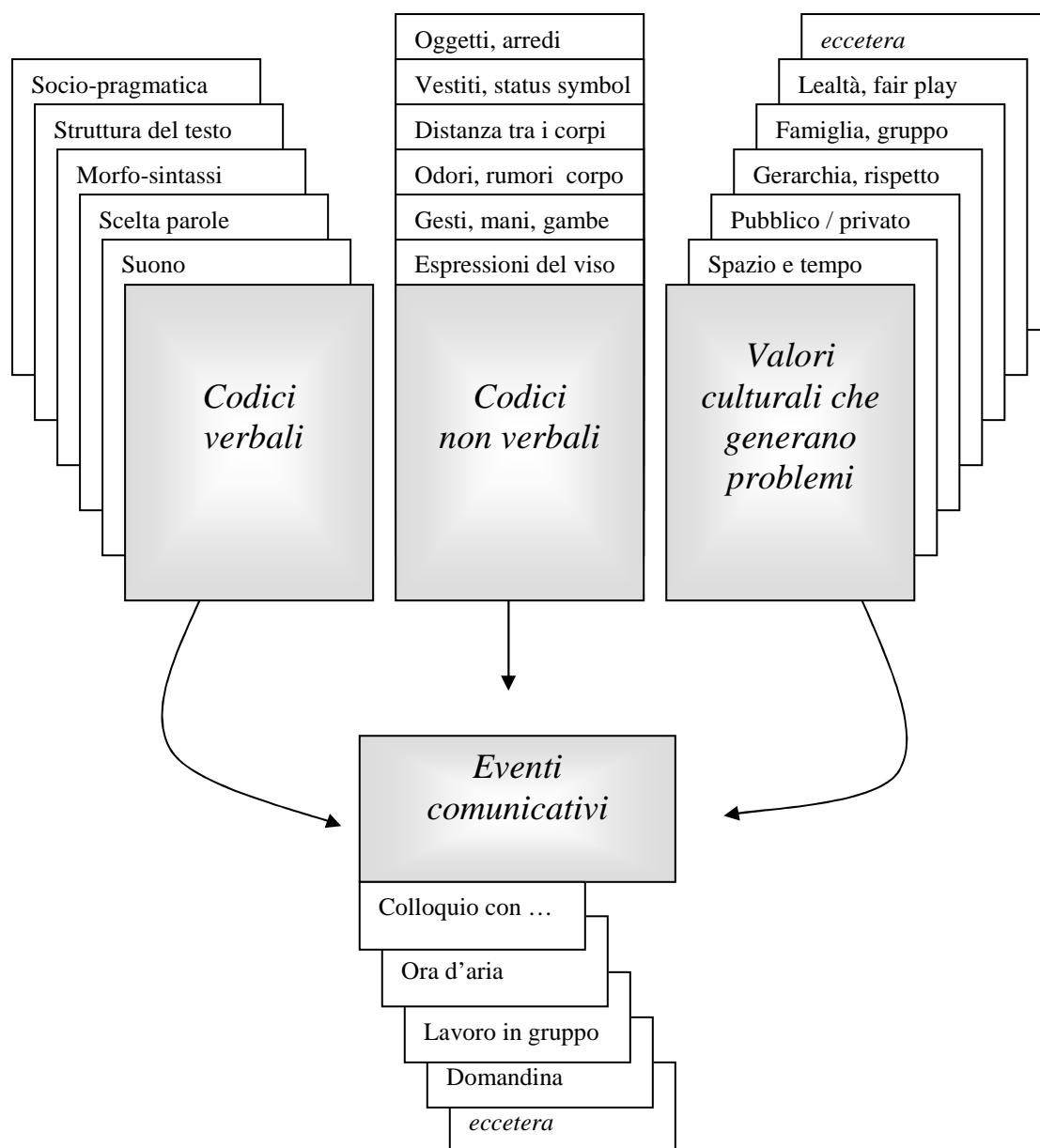
Hofstede, uno dei padri della ricerca sulla comunicazione interculturale, usa una celebre metafora per spiegarne il meccanismo: dice che essa è regolata da “software mentali”, e così come molti *software* non sono visibili, restano nascosti nel sistema del computer, così anche nella comunicazione umana i *software* rimangono nascosti nella mente, o meglio nel modo in cui la cultura di provenienza li ha inseriti nella mente. Se i software dei computer sono incompatibili la comunicazione tra macchine diventa impossibile, e questo avviene pure tra umani. I tre software che gestiscono la comunicazione e dove si annidano possibili punti critici, di impossibilità di “connessione”, sono:

- a. il *software dei modelli culturali*: non ci interessano *tutti* i fattori culturali (essenziali per chi si interessa di pedagogia interculturale, cittadinanza europea, integrazione degli immigrati, ecc.) ma *solo* quei fattori che possono introdurre criticità nella comunicazione;
- b. il *software di comunicazione*, i codici verbali (le lingue) e non verbali (gesti, distanza interpersonale, oggetti, ecc.): il principale problema nella comunicazione deriva dal fatto che

tutta l'attenzione del detenuto straniero è concentrata su lessico e morfosintassi dell'italiano, mentre non presta attenzione ai linguaggi non verbali ritenendoli naturali, universali;

c. il *software di contesto* (nell'accezione dell'etnometodologia della comunicazione), cioè quello che contiene le regole dei vari eventi comunicativi: il colloquio con l'avvocato, la "domandina", l'ora d'aria, la partecipazione a corsi di formazione, ecc. – regole che non sono solo burocratiche, amministrative, di sicurezza, ecc., ma anche regole comunicative.

Realizzato graficamente, questo modello di competenza comunicativa interculturale rivela tutta la sua semplicità e quindi mostra come sia facile organizzare le proprie osservazioni secondo quattro angoli d'osservazione.



### 3. I codici verbali

La lingua ha varie grammatiche: da quella dei componenti minimi, la fonologia, a quella testuale, che abbraccia l'intero testo linguistico di un evento comunicativo. Vediamone i punti critici.

Un testo orale prodotto da un inglese o da un americano e, sempre più, anche da italiani, tende ad andare direttamente allo scopo, mentre un testo afro-asiatico tende a procedere a spirale: il detenuto arabo o cinese vive la comunicazione dell'italiano come dura, rude, violenta (anche se non lo vuole essere) e l'italiano vive quella del detenuto come inconcludente, come un "menare il can per l'aia", quindi incita a venire al punto, cosa che per il detenuto sarebbe una mancanza di rispetto.

Sul piano lessicale il problema è costituito dalla microlingua specifica del carcere (si pensi alla "domandina", cosa del tutto diversa dalla "domanda"): è una micro lingua difficile per italiani, quindi lo è assai di più per stranieri; un secondo punto di difficoltà per lo straniero è quello di cogliere che alcune parole o espressioni, molto usate dai compagni di cella italiani, sono offensive se usate di fronte ad un membro del personale: "col cazzo" per dire "no" è comune tra pari in situazioni non formali, e quindi un detenuto è convinto che sia una negazione, non sa cogliere il suo valore di insulto se usato in alcuni contesti.

La morfosintassi italiana è particolarmente complessa nei testi scritti, soprattutto nel "burocratese" e nel "giuridichese": l'immigrato, ma spesso anche il madrelingua italiano, incontra un punto critico insolubile laddove è solo una pessima abitudine di chi scrive.

La lingua è suono, e i problemi legati a questa dimensione sonora sono abbastanza critici e rimandano a due aspetti: il livello della voce e la sovrapposizione delle voci. Gli italiani hanno un tono di voce alto e l'italiano è una lingua molto vocalica, quindi, "rumorosa"; in carcere poi il tono di voce viene tenuto altissimo anche laddove non è necessario: per molte culture questo semplice dato fonetico assume il significato di insulto, sgridata, sopraffazione. Quanto alla sovrapposizione di voci, all'interrompere chi parla, si tratta di un'abitudine italiana che la maggior parte degli stranieri non sopporta e che viene letta come prevaricazione.

Infine, ci sono delle regole pragmatiche (come raggiungere il proprio scopo usando la lingua) e sociolinguistiche (come adeguare il registro al contesto): sul secondo gruppo di regole siamo disposti a perdonare, almeno entro certi limiti, lo straniero perché sappiamo quanto sottili e complesse siano tali regole; sul piano pragmatico invece ci sono molti punti critici. "Mosse comunicative" come *attaccare*, *dissentire*, *ironizzare*, *ordinare*, *interrompere* sono spesso sentite come aggressive e provocano una reazione di pari grado oppure, visto che il detenuto non può reagire, provocano un'usura psicologica, una rabbia, un'umiliazione che può trovare esiti espressivi drammatici, dal suicidio alla violenza sui compagni o sul personale. Spesso gli errori sono involontari: per negare, noi diciamo "no", che in molte culture caratterizzate dal rispetto è uno

schiaffo, visto che la formula è “sì..., ma...”; ci sono culture estremo-orientali che pur di non pronunciare un “no” abbassano gli occhi e sorridono (segni per noi di consenso), ci sono culture est-africane che di fronte ad una domanda “sì/no” sono costrette a dire di “sì” se colui che ha fatto la domanda è un superiore importante (succede anche in Italia: se si chiede un bicchier d’acqua o una sigaretta la risposta “no” è un’infrazione forte).

#### **4. I codici non verbali**

E’ fondamentale ricordare che

- a. *siamo prima visti e poi ascoltati*, ci dice la neurolinguistica: la comprensione contestuale, situazionale, che è gestita dall’emisfero destro del cervello, precede di vari millisecondi (un’eternità, in termini neurologici) la comprensione verbale, che viene gestita dall’emisfero sinistro. Questo significa che l’informazione visiva crea una sorta di pre-contesto che guida / facilita / impedisce la comprensione del vero significato delle parole;
- b. *siamo più guardati che ascoltati*: è la seconda informazione che ci viene dalla neurolinguistica. Circa l’80% delle informazioni che raggiungono la corteccia cerebrale proviene dalla vista, mentre poco sopra il 10% proviene dall’orecchio – anche se l’informazione linguistica è molto più sofisticata di quella visiva e, soprattutto, consente la comunicazione di concetti astratti. Ma siccome la massa di informazione visiva non solo supera quella linguistica ma, come abbiamo visto, viene elaborata per prima, la dimensione non-verbale orienta significativamente la comprensione linguistica;
- c. *in caso di conflitto, il non verbale prevale sul verbale*: una frase (ad esempio: “furbo, quello lì”) accompagnata da una strizzata d’occhio, significa esattamente il contrario di quel che viene detto.
- d. *l’immigrato sa poco l’italiano* e quindi si affida molto alla comunicazione visiva e non verbale.

Il corpo è fonte di molte “informazioni” involontarie quali il sudore, il tremito, il rossore, ecc., ma esso viene utilizzato anche per “comunicare”, cioè per veicolare significati volontari o per sottolineare significati espressi con la lingua.

Vediamo alcuni punti delicati relativi al linguaggio del corpo.

a. *sorriso*: spesso si ascolta sorridendo. In Europa questo gesto vuole comunicare a chi sta parlando un generico accordo o almeno attesta la comprensione di quanto si sta dicendo; in altre culture questa interpretazione non è altrettanto certa: come abbiamo detto sopra, per non offendere un ospite straniero con un diniego, un giapponese imbarazzato può limitarsi a sorridere e mantenere il silenzio, in quanto non vige la nostra equazione “silenzio = assenso” (“chi tace acconsente”);

b. *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, il fissare un uomo dritto negli occhi può comunicare una sfida, mentre se si fissa una donna si comunica una proposta erotica.

Gli occhi abbassati, quasi chiusi in una fessura, in Europa significano disattenzione, ma in Giappone possono rappresentare una forma di rispetto, ad esempio verso chi sta facendo una conferenza: gli si comunica che l’attenzione è massima, che non si vuol correre il rischio di distrarsi.

Alzare gli occhi al cielo, eventualmente accompagnando il gesto con un leggero click della lingua, ha significato di negazione in Sicilia ed in molte culture del Mediterraneo orientale;

c. *espressioni del viso*: possono avere valore simbolico: esprimere emozioni, sensazioni, giudizi, pensieri con la mimica facciale è una cosa “ovvia” in Italia o in Spagna, ma in Oriente esse sono poco gradite, tanto che si educano i bambini fin da piccoli ad una certa imperscrutabilità, alla riservatezza riguardo i propri sentimenti;

d. *braccia e mani*: i gesti della mano spesso sottolineano o sostituiscono le parole, ma essi hanno diversi significati a seconda della cultura, esattamente come il lessico cambia da lingua a lingua: ad esempio in molte ex-colonie inglesi il segno a “v”, fatto con indice e medio, significa “vittoria” se il dorso della mano è rivolto verso chi parla, ma è un insulto se esso è rivolto a chi ascolta.

Tra i segni più rischiosi ci si sono i due segni per “OK”: quello con il pugno chiuso e il pollice alzato è volgare e offensivo nel sud-est asiatico in quanto corrisponde al medio alzato degli americani, quello fatto con pollice e indice uniti a formare una “O”, lo è nei paesi slavi, dove ancora una volta richiama la sodomizzazione.

Molti altri segni delle mani, studiati dalla cinesica, sono rischiosi perché possono offendere o possono significare cose diverse;

e. *gambe e piedi*: nel mondo arabo accavallare le gambe lasciando quindi che si veda la suola delle scarpe viene ritenuto maleducato e comunica scarso rispetto; se poi si fa dondolare la gamba in alto il gesto ricorda un calcio e ha un significato molto forte: “vattene da qui”;

f. il *sudore* è naturale, ma l'*odore* di sudore ha un valore più delicato: in Europa o America chi si accorge di odorare si sente sporco mentre in altre culture l'odore del sudore non è considerato negativo;

g. *rumori e umori* corporei sono altrettanto delicati: soffiarsi il naso e starnutire, sputare, ruttare, petare: sono ammessi in certe culture, vietati in altre:

ad esempio, soffiarsi il naso (per quanto discretamente) è permesso nelle culture occidentali, mentre in Oriente è spesso considerato irrispettoso e volgare. Lo stesso vale per il ruttare e lo sputare (e talvolta il dar sfogo a rumori intestinali), sono vietati nelle culture occidentali e meglio tollerati in Asia e in alcune aree slave.

Un secondo aspetto della comunicazione non verbale riguarda la distanza interpersonale. Tutti gli animali vivono in una sorta di bolla virtuale che rappresenta la loro intimità e che ha il raggio della distanza di sicurezza, cioè quella che consente di difendersi da un attacco o di iniziare una fuga. Negli uomini, essa è di circa 60 cm., cioè la distanza del braccio teso.

Questa "bolla" è un dato di *natura*, mentre la sua dimensione e il suo valore di intimità sono dati di *cultura* e quindi variano: l'infrazione alle regole "prossemiche", cioè alla grammatica che governa la distanza interpersonale, può essere vissuta come aggressione.

Nelle culture della costa europea del Mediterraneo, chi si avvicina al di sotto della distanza di un braccio invade il campo dell'altro lo mette a disagio, ma per i nord europei e gli americani la bolla è pari a un doppio braccio: quindi la distanza di una sola "bolla" non basta. All'opposto, nel Mediterraneo arabo la distanza si riduce quasi fino ad annullarsi, e chi ci parla può toccarci il petto come segno di veridicità delle sue parole: parla letteralmente "con il [nostro] cuore in mano"...

Nel Sud est asiatico e in molte aree islamiche è vietato mettere la mano sulla testa di un bambino (gesto comune agli italiani che vogliono così esprimere l'affetto o il semplice apprezzamento per la bellezza di un bambino), essendo la testa tabooizzata: ma se un bambino viene portato a visitare il padre detenuto è possibile, che per esprimere affetto e solidarietà, un agente di custodia lo accarezzi...

Un grande problema nella comunicazione interculturale in generale riguarda l'uso di oggetti, vestiti, regali, l'offerta di sigarette, alcol, ecc. In carcere il possesso e l'uso degli oggetti è limitato dai regolamenti e quindi non si pongono grandi problemi tra detenuto e personale carcerario, quanto piuttosto tra compagni di cella, in ordine alla condivisione di attrezzi, all'offerta di sigarette, di cibo, ecc.

## **5. Software culturali che influenzano la comunicazione**

Diversamente dai codici verbali e non verbali, che sono dei sistemi chiusi, con un numero fisso di elementi e categorie, i valori culturali sono una lista aperta e nell'icona al punto 1 si concludono con un "eccetera" proprio per questa ragione. Quindi, il complesso di valori culturali di cui si deve tener conto per essere "competenti" nella comunicazione interculturale è diverso a seconda che si tratti di un militare in missione di *peacekeeping*, di un poliziotto alla frontiera, di un agente, sempre restando nell'ambito degli addetti alla sicurezza.

Prendiamo a riferimento la lista di valori che abbiamo inserito nella scheda e partiamo dal senso del tempo. Immaginiamo una foto che abbiamo visto mille volte nei depliant turistici, in documentari, e forse anche di persona: una distesa di dune che si estende fino all'orizzonte, con una fila di orme che vengono da chissà dove e vanno chissà dove. Che senso dello spazio e del tempo può maturare una persona che – come nelle culture arabe – ha nel suo immaginario mitico il deserto sconfinato, dove lo spazio appena attraversato non si differenzia da quello che si attraverserà, dove il tempo è segnato non dal succedersi di paesi, città, boschi, ma semplicemente dal procedere del sole nel cielo?

Non ci si può stupire se un popolo abituato al tempo dilatato del deserto e al calendario lunare, per cui ogni anno Ramadam anticipa di undici giorni, non è esattamente puntuale e affidabile nella gestione del tempo quanto un europeo che fin dall'infanzia viene abituato alla fissità ciclica del tempo: Natale con la neve, Pasqua con i fiori, Ferragosto con il caldo, la festa dei morti con il cadere delle foglie...

Questa diversa concezione del tempo, che i thailandesi metaforizzano come "tempo elastico" degli asiatici contrapposto al "tempo corda" degli europei, porta problemi relazionali, non comunicativi, ma origina incomprensioni con risvolti comunicativi: arrivare tardi all'ora d'aria e voler restare ancora un po' quando questa è finita genera una discussione, con l'esercizio del potere coercitivo da un lato e l'umiliazione di fronte a tutti dall'altro, voci che si alzano, atteggiamenti fisici di rivolta. Ma il problema è solo un diverso senso dell'organizzazione del tempo.

Riprendiamo l'immagine del deserto con cui abbiamo aperto il paragrafo precedente: ci si può stupire se un arabo tende a considerare lo spazio aperto (il cortile, l'atrio, il corridoio, ecc.) come una cosa che è di tutti e quindi di nessuno, in cui si possono buttare rifiuti senza problema (suscitando scandalo presso l'italiano, soprattutto del centro-nord, che considera che lo spazio di tutti è anche suo, personale, e quindi va difeso, curato, mantenuto pulito)?

Un secondo gruppo di elementi critici è dato dalla gerarchia e dal rispetto.



La gerarchia carceraria è esplicita, e in molti casi è marcata dall'uniforme: per il detenuto non c'è dubbio, e quindi applica le sue grammatiche di rispetto; il punto critico è talvolta costituito dai volontari, soprattutto quelli inesperti, che in uno slancio di generosità rompono i codici gerarchici creando problemi dovuti poi ad un eccesso di confidenza da parte del detenuto, a richiami da parte del personale carcerario – quando non a richieste che vanno contro il regolamento: acquisti fuoridomandina, richiesta di contatti con familiari e avvocati e così via.

Dalla gerarchia e dallo status scaturisce la necessità di mostrare maggiore o minor rispetto alle persone con cui si interagisce. Tuttavia, mentre molto del rispetto in italiano viene veicolato dalla lingua (si pensi all'uso di "lei", complessissimo per non madrelingua) in altre culture ci sono segni cinesici (inchini, movimenti), prossemici (distanza dalla persona più importante), che all'italiano possono suonare come delle velate prese in giro...

L'elencazione potrebbe continuare ma crediamo di aver dato l'idea generale del problema e lasciamo all'osservazione del personale la scoperta del modo in cui molti valori culturali rendono potenzialmente critica la comunicazione

## **6. Eventi comunicativi**

Gli eventi propri della vita carceraria sono molto definiti (l'immatricolazione, il colloquio, l'essere chiamato a rapporto, l'ora d'aria, le varie domande scritte, gli incontri con i volontari, i corsi di formazione, le situazioni di lavoro in cucina, in giardino, in lavanderia, ecc.): in tutti questi eventi si applicano sia le regole comunicative che abbiamo visto sopra sia delle regole proprie della vita carceraria: l'ora d'aria è organizzata in un certo modo, ha una durata definita, richiede e vieta alcuni comportamenti specifici, e così via.

Il problema sta

- a. nelle regole, che devono essere chiare e comprensibili – e spesso non lo sono neppure per madrelingua italiani; il problema può essere risolto con la traduzione del burocratese in frasi semplici e lineari; si tratta quindi di un problema che riguarda la struttura carceraria e l'impegno a riscrivere le norme di comportamento nei vari tipi di evento;
- b. nella disponibilità del personale carcerario a spiegare, quando possibile, le ragioni delle regole, perché non vengano vissute come sopruso. Questo punto non riguarda la struttura ma ogni singola persona come fonte e come destinatario di comunicazioni: la "fatica" di spiegare è molto minore e spiacevole della fatica di reprimere, a meno che una persona non rinunci ad essere "persona" e si identifichi solo con l'uniforme che indossa e con il potere

che essa esercita. Ma l'uniforme, potente strumento comunicativo, informa su uno status, non sul valore della persona che la indossa, e per funzionare la comunicazione ha bisogno di avvenire tra persone (che certamente hanno un ruolo: dirigente, agente, detenuto, volontario, ecc.), non può avvenire tra ruoli. O, se avviene tra ruoli, è soggetta a incidenti.