



SCUOLA SUPERIORE PER MEDIATORI LINGUISTICI
(Decreto Ministero dell'Università 31/07/2003)

Via P. S. Mancini, 2 – 00196 - Roma

**TESI DI DIPLOMA
DI
MEDIATORE LINGUISTICO**
(Curriculum Interprete e Traduttore)

Equipollente ai Diplomi di Laurea rilasciati dalle Università al termine dei Corsi afferenti alla classe delle

**LAUREE UNIVERSITARIE
IN
SCIENZE DELLA MEDIAZIONE LINGUISTICA**

**L'INTELLIGENZA CULTURALE:
LA COMPETENZA CHIAVE PER IL PRESENTE E PER IL FUTURO**

RELATORI:
prof.ssa Adriana Bisirri

CORRELATORI:
prof. Paul N. Farrell
prof.ssa Marie F. Vaneecke
prof. Marco Tirone
prof.ssa Maggie Papparusso

CANDIDATO:
COSIMO MICCOLI
3153

ANNO ACCADEMICO 2022/2023

*“Non è nelle stelle che è conservato il nostro destino, ma in noi stessi.
Uomini forti, destini forti. Uomini deboli, destini deboli.
Non c'è altra strada.”*

(Luciano Spalletti)

Ai miei genitori, a Giovanni, a tutta la mia famiglia.

INDICE

| | |
|--|------------|
| <u>SEZIONE ITALIANA</u> | 1 |
| <u>Introduzione</u> | 3 |
| <u>I. L'intelligenza</u> | 6 |
| <u>I.1. Le intelligenze multiple, il modello Gardner</u> | 10 |
| <u>I.2. L'intelligenza emotiva</u> | 21 |
| <u>II. La cultura</u> | 25 |
| <u>II.1. Valori e gruppi culturali</u> | 37 |
| <u>III. L'intelligenza culturale: svilupparla per il successo</u> | 45 |
| <u>III.1. Interprete, traduttore e mediatore linguistico</u> | 52 |
| <u>Conclusioni</u> | 59 |
| <u>ENGLISH SECTION</u> | 62 |
| <u>Introduction</u> | 63 |
| <u>I. The intelligence</u> | 66 |
| <u>I.1. Multiple intelligences, the Gardner model</u> | 70 |
| <u>I.2. The emotional intelligence</u> | 80 |
| <u>II. The culture</u> | 84 |
| <u>SECTION FRANÇAISE</u> | 95 |
| <u>Introduction</u> | 96 |
| <u>II.1. Valeurs et groupes culturels</u> | 100 |
| <u>III. L'intelligence culturelle: la développer pour le succès</u> | 108 |
| <u>SECÇÃO PORTUGUESA</u> | 117 |
| <u>Introdução</u> | 118 |
| <u>III.1 Intérprete, tradutor e mediador linguístico</u> | 121 |
| <u>Conclusões</u> | 128 |
| <u>Ringraziamenti</u> | 131 |
| <u>Sitografia</u> | 136 |

SEZIONE ITALIANA

Introduzione

A partire dall'inizio del colonialismo, nel mondo è scoppiato un processo che ha portato a un importante mescolamento di lingue, culture, tradizioni e popoli. Basti pensare a quante nazioni al giorno d'oggi, fuori dal Regno Unito, possiedono come lingua ufficiale l'inglese (Stati Uniti, Canada, Australia...), o in quanti Paesi africani invece il francese è la lingua madre (Costa d'Avorio, Senegal, Gabon...), solo per citarne due delle più parlate. Col passare dei secoli poi, attraversando purtroppo anche diverse brutte pagine di storia, si è affermata la globalizzazione, grazie alla quale l'essere umano ha saputo evolversi dando vita al mondo così come lo conosciamo noi adesso. L'avvento delle tecnologie moderne e il progresso dei mezzi di comunicazione hanno reso il posto in cui viviamo un luogo sempre più interconnesso, in cui le distanze geografiche sembrano essere state abbattute. Questo ha portato a una serie di cambiamenti significativi nella comunicazione e nelle relazioni tra i popoli, aprendo a nuove opportunità, ma anche sollevando sfide e conflitti.

L'ostacolo più grande che bisogna affrontare al giorno d'oggi è senza dubbio il doversi confrontare e relazionare con una cultura diversa da quella che possediamo, in modo tale da riuscire a trarre beneficio, da entrambe le parti, dal rapporto che si viene a instaurare. Le diversità spesso spaventano e mettono in contrasto le persone. Perciò bisogna essere intelligenti. Nel corso degli anni, gli studiosi hanno cercato di analizzare e misurare l'intelligenza all'interno della mente di un singolo individuo, a volte anche con pareri discordanti. Vedremo più avanti le varie teorie. Tuttavia, l'aspetto sul quale ci soffermeremo all'interno del

presente elaborato, nonché quello di cui si ha più bisogno per far fronte a queste difficoltà è senz'altro l'intelligenza culturale.

L'intelligenza culturale non è altro che la capacità di gestire, adattarsi e mostrare flessibilità in contesti caratterizzati dalla diversità culturale. In altre parole, rappresenta l'insieme di conoscenze, competenze e abilità necessarie per riconoscere, comprendere e accogliere il diverso. Così come gli altri tipi di intelligenza che l'uomo possiede, si migliora con l'esperienza e la formazione, non è una dote innata. Richiede apertura mentale e consiste nell'uscire dalla propria bolla culturale.

Attraverso la formazione all'intelligenza culturale, si esamina criticamente il proprio sistema culturale e il modo in cui questo influenza le interpretazioni, le aspettative e le supposizioni. Sviluppando l'intelligenza culturale, si arriva ad accettare la validità di diverse visioni del mondo. Quest'ultima inoltre, non implica solo una conoscenza superficiale delle culture, ma richiede una profonda comprensione delle radici storiche, dei valori fondamentali e dei modelli di comportamento di un determinato gruppo culturale. Richiede anche la volontà di imparare continuamente, di adattarsi e di apprezzare le differenze culturali come fonte di arricchimento e crescita personale.

Un individuo culturalmente intelligente è in grado di superare i pregiudizi e gli stereotipi culturali, che purtroppo sono spesso frequenti quando si entra in contatto con un individuo o un gruppo di individui diverso dal nostro in quanto inconsci, facili e automatici, ed è aperto a nuove esperienze e prospettive. Possiede la capacità di comunicare in

modo efficace con persone provenienti da contesti culturali diversi e di risolvere eventuali conflitti o malintesi che possono sorgere a causa delle differenze.

L'intelligenza culturale è un campo nuovo della mente umana che può e deve essere sviluppato in qualsiasi ambito della vita, cominciando dalle relazioni tra singoli e finendo con quelle tra interi gruppi, squadre, imprese, governi o altri tipi di organizzazioni in cui è presente la necessità di comunicare e lavorare in armonia per evitare conflitti e raggiungere il successo.

All'interno del presente elaborato si farà il punto su cosa vuol dire intelligenza e come questa venga influenzata dalla cultura. Verranno analizzati, attraverso l'illustrazione dei vari studi e modelli realizzati nel corso degli ultimi anni, i vari tipi di intelligenza presenti in ogni essere umano, necessari affinché si riesca a sviluppare un buon livello di intelligenza culturale. Saranno presi in considerazione tutti gli aspetti che si attivano nella mente di un individuo quando entra in contatto con altre persone o gruppi di persone e come questi cambino a seconda del contesto socio-culturale con il quale ci si confronta. Si cercherà anche di fornire spunti interessanti su alcune strategie da mettere in atto per incrementare la crescita e lo sviluppo dell'intelligenza culturale e, di conseguenza, raggiungere risultati ottimali. Per concludere, verrà esaminata la figura del mediatore linguistico, fruitore per eccellenza di tale competenza sia nell'ambito della traduzione che in quello dell'interpretariato.

I. L'intelligenza

È obbligatorio iniziare dicendo che ogni essere vivente è intelligente. Tuttavia ancora oggi risulta difficile, o quasi impossibile, dare una definizione unica e universale del termine intelligenza. Più in generale l'intelligenza si può definire come il *“complesso di facoltà psichiche e mentali che consentono all'uomo di pensare, comprendere o spiegare i fatti o le azioni, elaborare modelli astratti della realtà, intendere e farsi intendere dagli altri, giudicare, e lo rendono insieme capace di adattarsi a situazioni nuove e di modificare la situazione stessa quando questa presenta ostacoli all'adattamento; propria dell'uomo, in cui si sviluppa gradualmente a partire dall'infanzia e in cui è accompagnata dalla consapevolezza e dall'autoconsapevolezza, è riconosciuta anche, entro certi limiti, agli animali”*¹.

C'è chi direbbe che esistono al mondo persone semplicemente più intelligenti di altre, chi invece pensa il contrario. Ma la verità sta nel mezzo: aumentare l'intelligenza è sempre possibile. Nonostante sia vero che c'è gente che nasce con un bagaglio genetico che rende inclini a essere più o meno intelligenti, è anche vero che il cervello è un organo dotato di grande plasticità. Questo significa che cambia, che si modifica in funzione delle esperienze.

È importante sottolineare poi, che l'intelligenza non è applicabile solo ed esclusivamente all'attività professionale o cerebrale. In un modo

¹ Definizione: <https://www.treccani.it/vocabolario/intelligenza/>

o nell'altro, essere più intelligenti ci aiuta anche a essere più felici, perché ci rende maggiormente capaci di uscire da situazioni difficili.

Secondo alcuni studi, praticare la meditazione ad esempio, stimola il cervello rendendoci degli osservatori migliori, sia per quanto concerne il mondo esterno che quello interno. Fare attività fisica e mentale con regolarità aiuta a stimolare mente e corpo, tenendo allenati entrambi e portandoli a un livello di benessere e di intelligenza superiore. Vivere nuove esperienze, viaggiare, incontrare nuove persone e interagire con loro, suonare uno strumento e imparare una nuova lingua sono tutti esempi di attività quotidiane che ogni individuo può praticare per stimolare le funzioni del proprio cervello e incrementare il suo livello di intelligenza.

“La misura dell’intelligenza è data dalla capacità di cambiare quando è necessario.”

(Albert Einstein)

Ad ogni modo, l'uomo ha cercato a tutti i costi di comprendere il vero valore dell'intelligenza, provando a misurare con esattezza le capacità cognitive degli individui. È qui che si sviluppa il concetto di Quoziente Intellettivo (Q.I.). La storia del concetto di intelligenza e del Q.I. ha radici che risalgono almeno al XIX secolo. Nel 1869, Alfred Binet² sviluppò il primo test di intelligenza, noto come test di Binet-

Simon. Questo test fu creato con l'obiettivo di identificare i bambini che necessitavano di un'istruzione speciale nelle scuole francesi. Binet si concentrò su abilità cognitive come la memoria, l'attenzione e il ragionamento per valutare l'intelligenza dei bambini. Con il passare degli anni, sempre più studiosi hanno cercato di approfondire e migliorare i test rendendoli più evoluti e precisi in termini di risultati.

Tuttavia, è importante notare come il concetto di Q.I. e la sua misurazione siano stati oggetto di dibattito e critiche nel corso degli anni. Alcuni critici sostengono che i test di intelligenza siano limitati e che non riescano a cogliere appieno la complessità dell'intelligenza umana, che può manifestarsi in modi diversi e non facilmente misurabili. Inoltre, vi sono preoccupazioni riguardo alla possibilità di discriminazione o pregiudizio nei confronti di gruppi culturalmente diversi o svantaggiati.

Ecco perché molti studiosi, come Howard Gardner e Daniel Goleman, stanno cercando di sviluppare approcci più ampi e inclusivi per comprendere l'intelligenza umana, considerando anche altri aspetti che riguardano la sfera mentale e fisica dell'individuo e che vanno oltre la misurazione tradizionale del Q.I.

² Alfred Binet, nato Alfredo Binetti (Nizza, 8 luglio 1857 – Parigi, 18 ottobre 1911), è stato uno psicologo francese, inventore del primo test di intelligenza utilizzabile, base dell'odierno test QI.

“Ognuno è un genio. Ma se si giudica un pesce dalla sua abilità di arrampicarsi sugli alberi, passerà tutta la sua vita a credersi stupido.”

(Albert Einstein)

I.1. Le intelligenze multiple, il modello Gardner

Howard Gardner (Scranton, Stati Uniti, 11 luglio 1943) è uno psicologo e docente statunitense, figlio di immigrati tedeschi ebrei che lasciarono la Germania prima della seconda guerra mondiale. Professore presso la Harvard University nel Massachusetts, ha acquisito celebrità nella comunità scientifica in quanto precursore della cosiddetta “teoria sulle intelligenze multiple”. Presentata per la prima volta all’interno del suo libro "*Frames of Mind: The Theory of Multiple Intelligences*" nel 1983, questa teoria ha rivoluzionato il modo di pensare all'intelligenza umana. Gardner sostiene infatti che le teorie classiche sull'intelligenza siano riduttive e semplicistiche, perché ne misurano solo due tipi, ovvero, l'intelligenza linguistica e quella logico-matematica. Tuttavia, l'intelligenza non si calcola da una specie di somma di questi due domini cognitivi, bensì attraverso la misurazione di tutti i diversi punti di forza intellettuali degli individui.

Gardner afferma anche che le scuole dovrebbero adattare il loro insegnamento per soddisfare le diverse intelligenze degli studenti, consentendo loro di eccellere in modi diversi. La sua teoria ha avuto un impatto significativo sull'educazione e sull'istruzione, incoraggiando un approccio più ampio nell'insegnamento e nell'apprendimento, cercando di differenziare le attività e le metodologie dei docenti e di utilizzare metri di valutazione individualizzati a seconda degli studenti.

Lo psicologo statunitense, dopo anni di ricerche, è perciò giunto alla conclusione che all'interno di un singolo individuo coesistono ben

nove tipologie di intelligenza, le quali corrispondono ad altrettante aree del nostro cervello:

L'intelligenza intrapersonale: rappresenta l'abilità di una persona di comprendere sé stessa, di riflettere sulle proprie emozioni, pensieri e motivazioni, nonché di stabilire obiettivi personali e di auto-regolarsi. Secondo Gardner, quest'ultima coinvolge la consapevolezza di sé, l'introspezione e la capacità di auto-riflessione. Le persone con un forte livello di intelligenza intrapersonale sono in grado di identificare e comprendere le proprie emozioni, di riflettere sulla loro esperienza e di utilizzare queste conoscenze per guidare le proprie azioni e decisioni. Inoltre, tendono spesso ad essere consapevoli dei propri punti di forza e delle proprie debolezze, hanno una visione chiara dei propri obiettivi e delle proprie passioni, e sono capaci di motivarsi autonomamente per raggiungerli. Riescono a gestire lo stress e le sfide personali, adattandosi ai cambiamenti e mantenendo una buona resilienza emotiva. L'intelligenza intrapersonale è quindi associata molto frequentemente a caratteristiche come l'autonomia, l'autenticità, l'autoconsapevolezza e la capacità di auto-motivazione. Può manifestarsi in diverse situazioni, come ad esempio durante il processo decisionale personale, nella pianificazione delle attività, nella riflessione sulla propria identità e nella gestione delle proprie emozioni;

L'intelligenza interpersonale: Gardner la considera speculare all'intrapersonale, perché fanno parte di un processo di due fasi: una estrospettiva, e una introspettiva. Si riferisce alla capacità di comprendere e interagire efficacemente con gli altri, mostrando empatia, sensibilità sociale e abilità nella comunicazione interpersonale. Secondo Gardner, le persone con una forte intelligenza interpersonale sono abili nel riconoscere le emozioni, i sentimenti e i bisogni degli altri, nonché nel comprendere le dinamiche sociali e le interazioni interpersonali. Tutto ciò, implica di conseguenza anche la capacità di stabilire relazioni significative, di negoziare, collaborare e risolvere i conflitti in modo costruttivo. Le persone con un'alta intelligenza interpersonale sono spesso considerate "persone socialmente intelligenti". Possiedono una buona competenza nell'ascolto attivo, sono in grado di cogliere le sfumature non verbali della comunicazione, di interpretare il linguaggio del corpo e di comprendere le dinamiche di gruppo. Sono capaci di adattare il loro comportamento in base alle esigenze degli altri e di influenzarli positivamente attraverso la loro interazione. Le competenze sociali, l'abilità di creare e mantenere relazioni positive, la leadership efficace e la collaborazione sono caratteristiche associate a questa forma di intelligenza. Coloro che ne fanno uso possono eccellere in professioni che richiedono interazione e gestione delle relazioni, come nell'insegnamento, nell'ambito delle risorse umane, nella consulenza, nelle vendite o nella politica;

L'intelligenza linguistico-verbale: si riferisce alla capacità di utilizzare il linguaggio in modo efficace e creativo, comprendere e produrre discorsi verbali complessi, e sfruttare le sfumature del linguaggio per esprimere idee, sentimenti e concetti. Le persone con un'alta intelligenza linguistico-verbale sono abili nella lettura, nella scrittura, nella comprensione e nell'interpretazione del linguaggio. Hanno una vasta gamma di vocabolario, sono capaci di formulare pensieri in modo chiaro e persuasivo, e possono utilizzare il linguaggio per influenzare e persuadere gli altri. Tendono, inoltre, ad avere una passione per la lettura, la scrittura e l'espressione verbale. Sono in grado di cogliere le sfumature linguistiche, utilizzare giochi di parole, metafore e retorica per comunicare in modo efficace. Coloro che la posseggono possono eccellere in professioni che richiedono abilità nel linguaggio, come ad esempio scrittori, giornalisti, avvocati, oratori o insegnanti di lingue. Tuttavia, questa forma di intelligenza va ben oltre la semplice padronanza delle lingue e del linguaggio: include anche la capacità di analizzare e comprendere strutture linguistiche complesse, come la grammatica, la sintassi e la semantica. Come si può dedurre da l'analisi sopracitata, l'intelligenza linguistico-verbale è quella più sollecitata in ambito scolastico. Ecco perché gli insegnanti possono incitare gli studenti allo sviluppo di questa intelligenza chiedendo loro di realizzare presentazioni orali o scritte, poesie, saggi e articoli, dibattiti e discussioni;

L'intelligenza logico-matematica: fa riferimento alla capacità di pensare logicamente, risolvere problemi complessi, riconoscere schemi e relazioni, e utilizzare il ragionamento deduttivo e induttivo. Coinvolge sia l'emisfero cerebrale sinistro che quello destro: con il primo ricordiamo i simboli matematici, e con il secondo elaboriamo i concetti. Non riguarda solo ed esclusivamente la competenza matematica, ma anche l'abilità di applicare il ragionamento logico a problemi complessi in diverse discipline. Include la destrezza nel risolvere problemi di logica, riconoscere pattern, eseguire calcoli, formulare e testare ipotesi scientifiche e utilizzare strategie di problem solving. Le persone con un'alta intelligenza logico-matematica sono, di conseguenza, abili nell'analisi e nella sintesi di informazioni, nell'elaborazione di calcoli complessi, nella risoluzione di problemi matematici e riescono a ragionare in modo logico e strutturato. Questa forma di intelligenza consente anche di formulare ipotesi, effettuare deduzioni, ragionare in modo astratto e applicare principi matematici in situazioni reali. Coloro che la possiedono e ne fanno uso tendono spesso ad avere una grande curiosità intellettuale, un interesse per i modelli e le strutture. Possono eccellere in professioni che richiedono abilità matematiche o logiche, come scienziati, ingegneri, programmatori, analisti finanziari o ricercatori;

L'intelligenza musicale: si riferisce alla capacità di comprendere, produrre e apprezzare la musica in modo significativo. Al contrario di come potrebbero pensare gli

studiosi di musica che processano i suoni nell'emisfero sinistro, quest'intelligenza è relativa all'emisfero destro del cervello. Si manifesta in diverse forme, come la capacità di suonare uno strumento musicale, il talento nel canto, la composizione musicale, la comprensione della teoria musicale e l'apprezzamento di diversi generi musicali. La musica, inoltre, può anche influenzare e arricchire altre forme di intelligenza, come quella linguistico-verbale (attraverso la comprensione dei testi musicali), quella logico-matematica (attraverso la comprensione delle strutture musicali complesse) e quella interpersonale (attraverso la collaborazione e l'interazione con altri musicisti e/o artisti). Le persone con un'alta intelligenza musicale hanno una sensibilità e una consapevolezza molto profonda per gli elementi musicali come il ritmo, la melodia, l'armonia, il timbro e la struttura musicale. Possono riconoscere e apprezzare le diverse sfumature e le emozioni che la musica evoca e sono in grado di distinguere e riprodurre note, suoni e sequenze musicali con precisione esprimendosi attraverso la musica e riuscendo anche ad avere un buon livello di improvvisazione;

L'intelligenza naturalistica: si riferisce alla capacità di osservare, comprendere e apprezzare la natura, riconoscendo le caratteristiche degli organismi viventi, degli ecosistemi e delle interazioni tra di essi. Questo tipo di intelligenza include anche una forte connessione emotiva con la natura, un apprezzamento per la bellezza e la diversità degli ambienti

naturali e una dote innata nell'interagire e nel prendersi cura degli organismi viventi e dell'ambiente. L'intelligenza naturalistica può anche influenzare altri aspetti della vita quotidiana, come la scelta di alimenti sani, lo sviluppo di giardini e spazi verdi, l'interesse per le attività all'aperto e l'impegno nella conservazione dell'ambiente. Le persone con un'alta intelligenza naturalistica sono sensibili alle caratteristiche dell'ambiente naturale e sviluppano una comprensione approfondita degli elementi naturali come le piante, gli animali, i paesaggi, il clima e le stagioni. Possono identificare le specie, riconoscere schemi e connessioni ecologiche, e comprendere i cicli naturali. I soggetti che hanno queste abilità adorano studiare la botanica, la zoologia e le altre scienze anche e soprattutto per i processi di apprendimento che le caratterizzano cioè classificazione e categorizzazione, diletlandosi con l'utilizzo di diagrammi e mappe concettuali;

L'intelligenza visivo-spaziale: si riferisce alla capacità di percepire, elaborare e comprendere le informazioni visive e spaziali in modo accurato e creativo. Si manifesta in diverse competenze, come il disegno, il design, l'architettura, la cartografia, la scultura e altre attività che richiedono una percezione accurata dello spazio e una dote nella visualizzazione mentale. Questa forma di intelligenza può anche influenzare altri aspetti della vita quotidiana, come la tendenza ad organizzare lo spazio, a orientarsi in nuovi ambienti e a cogliere dettagli visivi che sfuggono ad altri. Le

persone con un'alta intelligenza visivo-spaziale sono abili nel riconoscere e manipolare le forme, comprendere le relazioni spaziali, visualizzare mentalmente oggetti e immagini, e orientarsi nello spazio. Possono avere una percezione acuta dei dettagli visivi, manipolando a proprio piacimento immagini e/o oggetti in modo creativo, oltre che una buona memoria visiva e una capacità di rappresentare le informazioni visive in modo significativo. Per incrementare questa intelligenza in ambito scolastico ed educativo, gli insegnanti possono chiedere ai propri studenti di realizzare tabelle, diagrammi, presentazioni PowerPoint ma anche collage, sculture e mappe mentali;

L'intelligenza corporeo-cinestetica: è localizzata principalmente nel cervelletto, nel talamo e nei gangli della base, e fa riferimento all'abilità di utilizzare il proprio corpo in modo coordinato, di esprimersi attraverso il movimento e di comprendere le sensazioni fisiche in relazione allo spazio, coinvolgendo anche un'accurata percezione delle sensazioni fisiche e l'utilizzo del corpo come mezzo di espressione. Quest'ultima può anche condizionare altri aspetti della vita quotidiana, come la coordinazione motoria nelle attività quotidiane, la consapevolezza del proprio corpo nello spazio, la percezione del ritmo e la capacità di svolgere attività fisiche in modo efficiente. Coloro che la possiedono sono abili nel controllare il proprio corpo, coordinare i movimenti e utilizzare le capacità motorie in modo preciso e fluido a seconda anche dei limiti che l'organismo impone loro. Sono

in grado di imparare attraverso l'azione fisica e di utilizzare il movimento come strumento per esprimere emozioni, idee e concetti. Infatti, di solito gli individui che possiedono un alto livello di intelligenza corporeo-cinestetica eccellono in attività come la danza, lo sport in generale, la recitazione, l'arte del mimo, l'artigianato e altre attività che richiedono un'intensa interazione fisica a contatto con l'ambiente;

L'intelligenza filosofico-esistenziale: si riferisce alla capacità di riflettere criticamente sulle questioni fondamentali dell'esistenza umana, come il significato della vita, l'etica, la conoscenza, la verità, la morale e l'identità personale. Coinvolge l'analisi di argomenti filosofici complessi, il ragionamento logico e l'abilità di sviluppare e valutare prospettive filosofiche diverse. Riguarda l'esplorazione e la comprensione dell'esistenza umana, del senso e dello scopo della vita, delle emozioni, delle esperienze soggettive e delle questioni relative alla condizione umana. Chi ne usufruisce riesce a riflettere criticamente sulle questioni fondamentali dell'esistenza umana, come il significato della vita, l'etica, la conoscenza, la verità, la morale e l'identità personale. Per questo motivo, la si ritrova molto spesso nei filosofi ma anche nei fisici.

Dopo aver analizzato ognuno dei campi elencati da Gardner all'interno dell'intelligenza umana, è evidente che quest'ultima è da intendere non come una singola entità ma come un insieme di particolari abilità, doti e competenze, ognuna delle quali risiede in quantità

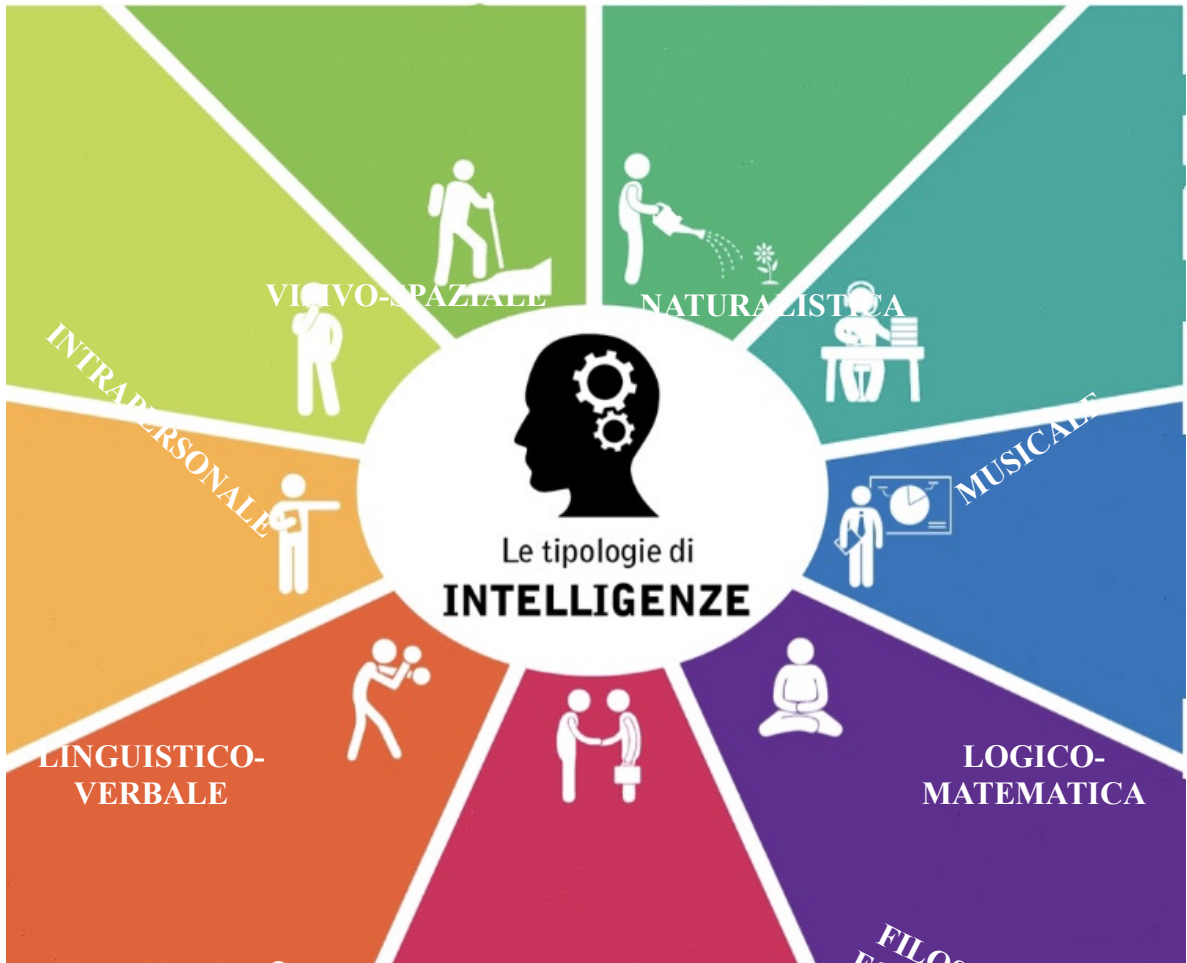
maggiore o minore nella mente del singolo soggetto. Lo stesso Gardner ha poi menzionato il fatto che queste nove categorie elencate rappresentano solo delle macroaree dell'intelligenza umana, ognuna con dei relativi sottogruppi, e che cercare di esaminare ed elencarle tutte risulterebbe un compito davvero troppo complesso. Inoltre, ciascuna di queste capacità non è statica: può essere sviluppata mediante l'esercizio, oppure potrebbe anche "decadere" col tempo.

L'importante è saper riconoscere quali sono le proprie intelligenze più "forti" e quali invece sono le più "deboli". Questo vuol dire anche essere posti nelle adeguate condizioni di apprendimento e incoraggiamento da parte dei professionisti, facendo in modo di non favorire solo alcuni aspetti a discapito di altri.

Purtroppo, oggi in Italia si adotta un modello educativo che cerca di valorizzare principalmente l'intelligenza logico-matematica e quella linguistico-verbale, e questo tende a reprimere le diverse forme di espressione del potenziale umano che non sono certamente meno importanti.

Come abbiamo potuto notare nel corso di questa analisi, la teoria delle intelligenze multiple di Gardner ha immense potenzialità di applicazione sia in ambito educativo che lavorativo, risultando funzionale al miglioramento della qualità di vita degli individui. Il suo scopo, infatti, è quello di trovare un metodo per incrementare le singole intelligenze oltre che la collaborazione tra queste, in modo tale da aiutare ogni persona a vivere meglio sfruttando al massimo il proprio potenziale.

Qui di seguito uno schema riassuntivo delle nove tipologie di



I.2. L'intelligenza emotiva

Il discorso che concerne le varie tipologie di intelligenza analizzate nel corso degli anni, le quali sono tutte utili e funzionali allo sviluppo di quella culturale, non si conclude con la teoria di Howard Gardner. Esiste, infatti, un decimo campo di intelligenza che merita un'analisi a parte.

Nonostante il termine "intelligenza emotiva" sia stato reso popolare dallo psicologo Daniel Goleman nel 1995, grazie alla pubblicazione di un libro dall'omonimo titolo, diventato bestseller internazionale, è stato in realtà introdotto per la prima volta nel 1990 da altri due psicologi, Salovey e Mayer. Sono state proposte varie teorie e modelli, ma quasi tutte le definizioni di intelligenza emotiva includono almeno queste cinque caratteristiche principali:

Autocoscienza: è la capacità di conoscere i propri sentimenti e usarli come guida nel prendere decisioni;

Autogestione: il saper gestire le proprie emozioni in modo da non farsi paralizzare da stress ansia e negatività;

Capacità relazionale: il riuscire a sfruttare le proprie emozioni come chiave di lettura per rapportarsi con gli altri;

Motivazione e tenacia: il continuare a perseguire i propri obiettivi con passione prescindendo da fama e fortuna;

Empatia: l'abilità di capire i sentimenti altrui indirettamente, tramite l'espressione del volto, il tono della voce, la postura ecc.

Una persona emotivamente intelligente è flessibile e non ha paura dei cambiamenti. Si adatta senza particolari problemi alle nuove situazioni nella vita privata o sul lavoro, è incuriosita dalle novità e non ha paura di sperimentare. Inoltre, chi possiede un buon livello di intelligenza emotiva riesce a parlare delle proprie emozioni, e quindi a gestirle. Facendo così si sviluppa una sorta di resilienza al pensiero altrui, tendendo ad essere sempre più indipendenti e sicuri nelle scelte e nella condivisione dei propri stati d'animo con altre persone.

La presenza di un elevato grado d'intelligenza emotiva dovrebbe apportare, teoricamente, effetti benefici in tutti gli aspetti della vita quotidiana dell'individuo: relazioni sociali migliori, incluse quelle familiari e sentimentali, una migliore percezione da parte degli altri nei nostri confronti, una migliore gestione dello stress e un conseguente benessere fisico e mentale, l'instaurazione di rapporti di lavoro più onesti e duraturi, lo sviluppo di una capacità di leadership all'interno di un determinato gruppo, un rendimento scolastico migliore, una maggiore consapevolezza nel prendere scelte importanti...

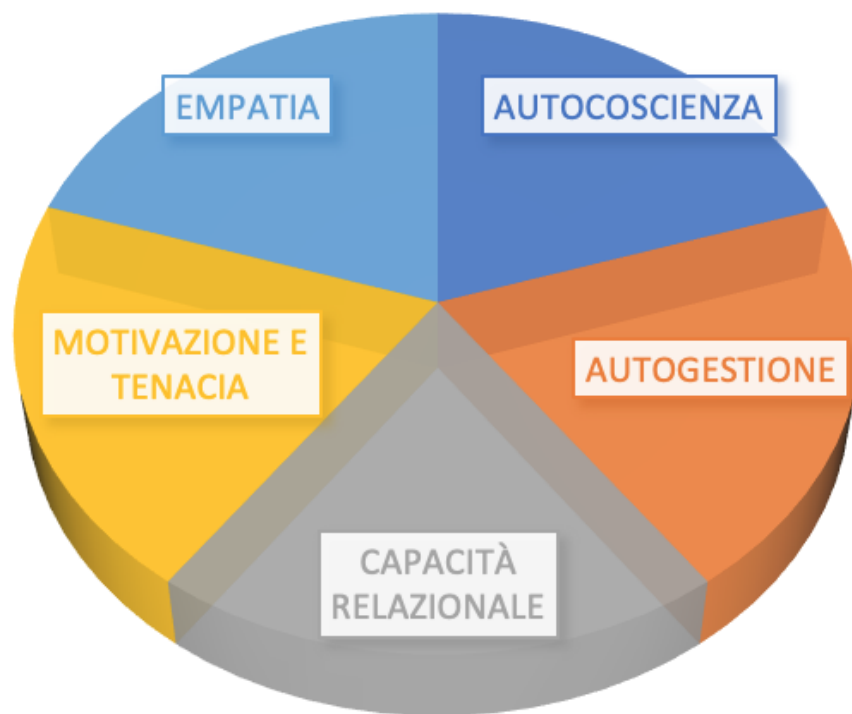
Attenzione però. L'intelligenza emotiva non è innata, bensì, come del resto le altre forme di intelligenza, si sviluppa e si apprende nel corso della vita proprio attraverso l'interazione sociale, le esperienze personali e un apprendimento consapevole. Si forma fin dalla prima infanzia, in cui i bambini iniziano a riconoscere ed esprimere le proprie emozioni, a comprendere quelle degli altri e a sviluppare una capacità nel saperle gestire e regolare. Il modo in cui l'intelligenza emotiva si sviluppa può essere chiaramente influenzato da fattori come l'ambiente familiare e l'educazione ricevuta. L'apprendimento e la pratica di abilità emotive,

come l'ascolto attivo, la gestione dello stress, la negoziazione e la resilienza emotiva, possono contribuire a sviluppare e potenziare questo campo dell'intelligenza.

Tuttavia, non sono poche le critiche arrivate nel corso degli anni su questo concetto. Si è cercato soprattutto di mettere in discussione quelle che sono le criticità e il generale senso di ambiguità che l'intelligenza emotiva provoca, in quanto tema non profondamente verificato scientificamente, al contrario del Q.I., oltre che incredibilmente simile a un mix di tutte le altre intelligenze già analizzate nella teoria di Gardner. Una delle maggiori critiche riguarda l'incapacità di misurarla in maniera oggettiva. Sebbene siano disponibili test per la sua misurazione, sia secondo il modello di Salovey e Mayer, sia secondo il modello di Goleman, in molti dubitano della loro attendibilità, poiché questi ultimi risultano non esattamente obiettivi, dal momento che non sono previste risposte realmente corrette o sbagliate. Inoltre, un'ulteriore critica è stata mossa in quanto, a detta di alcuni studiosi, non sempre i risultati ottenuti da tali test sono veritieri. Il fatto che dall'esecuzione dei suddetti test emerga che una persona sappia come gestire le emozioni e come comportarsi di conseguenza in una determinata situazione, anche critica, non significa necessariamente che quella persona reagisca in quel modo (emerso dal test) quando quella determinata situazione si presenta. Infine, l'intelligenza emotiva viene considerata da quasi tutti come una caratteristica desiderabile. In questo senso, è stata formulata l'idea che non sempre la capacità di gestire le emozioni altrui per raggiungere determinati obiettivi possa essere considerato come un aspetto positivo. Basti pensare a grandi dittatori del XX secolo, i quali dimostravano un enorme grado di empatia nei confronti della massa popolare e che,

proprio attraverso tale capacità, hanno utilizzato l'intelligenza emotiva in maniera impropria, trasformandola in una vera e propria "arma" per manipolare il pensiero e l'azione degli altri a proprio piacimento.

Qui di seguito un grafico riassuntivo delle cinque caratteristiche che un individuo deve possedere e/o sviluppare per ottenere un buon livello di intelligenza emotiva:



II. La cultura

Se nel caso dell'intelligenza è stato necessario svolgere un'attenta analisi quantomeno per comprenderne le caratteristiche generali, data la mancanza di una vera e propria definizione, per quanto concerne il concetto di cultura, questo risulta essere apparentemente più semplice, ma non per questo esente da approfondimenti. La cultura è comunque un concetto ampio e complesso. In termini più generali, essa comprende gli elementi, materiali e immateriali, distintivi di una società o di un gruppo di persone, come le tradizioni, le credenze, i valori, le norme sociali, le istituzioni, le arti, la lingua e altri aspetti che caratterizzano il modo di vivere di una comunità e che vengono trasmessi di generazione in generazione.

Al mondo esistono innumerevoli varianti di cultura e, di conseguenza, altrettanti gruppi culturali, che cambiano in base agli elementi presenti in un determinato contesto. Ogni cultura si distingue dalle altre per le soluzioni specifiche che adotta in risposta a determinati problemi. Per coloro che cercano di approcciarsi a un individuo appartenente a una cultura diversa da quella di provenienza, determinare quali siano questi elementi diventa spesso molto difficile e alle volte può causare ambiguità e disagi. Una parola, un gesto o un modo di comportarsi per noi abituale e "corretto" potrebbero risultare del tutto irrispettosi e fuori luogo per una persona con un background culturale diverso.

Facciamo degli esempi: già all'interno del nostro Paese esiste una differenza ben nota tra gli abitanti delle regioni settentrionali e quelli del

centro-meridione, per i modi di fare, le usanze, il cibo, la dedizione al lavoro, ecc. Passando poi a dei paragoni con l'estero, per noi italiani è un gesto del tutto normale fare l'OK unendo l'indice e il pollice. Questo però potrebbe non avere lo stesso effetto se il nostro interlocutore proviene dalla Russia, in quanto nella loro cultura quel gesto risulterebbe molto volgare e offensivo. Un altro elemento suscettibile di variazione culturale è il modo in cui gli individui occupano lo spazio. Se l'interlocutore con cui si interagisce è nord europeo o americano bisogna ricordarsi di mantenere una distanza pari a un doppio braccio teso: avvicinarsi di più creerebbe imbarazzo o addirittura la spiacevole sensazione di essere aggrediti. In Francia, Italia, Grecia, Spagna e nei paesi arabi le distanze invece si accorciano, quindi non c'è nessun problema ad avvicinarsi alla persona, fino addirittura a toccarla con una pacca sulla spalla. Anche la concezione del tempo varia in base alle culture: da sempre i tedeschi vedono gli italiani come disorganizzati, pronti a cambiare i programmi ed incapaci di rispettare le scadenze. Dal canto loro, gli italiani vedono i tedeschi come pedanti e formali, oltre che ossessionati da regole e procedure. Ovviamente anche in questo caso il problema è di natura culturale. In Paesi come gli Stati Uniti, la Germania, l'Olanda, il Regno Unito, la Svizzera o quelli situati in Scandinavia e nell'Europa settentrionale, "il tempo è denaro" e va investito al meglio: dunque rispettare orari e scadenze è fondamentale se si vuole vivere in armonia con queste persone. Al contrario messicani, arabi, orientali e indiani tendono ad essere più flessibili e meno strutturati: per loro "il tempo è relazione". Bisogna aspettarsi modifiche improvvise di programmi come pure scadenze tranquillamente disattese: non è una mancanza di rispetto nei nostri confronti, semplicemente per loro contano più i legami con le persone che i programmi stabiliti.

Questi sono solo alcuni dei casi in cui la cultura influisce sul comportamento e sulle relazioni tra persone e gruppi di persone. A tal proposito, per cercare di approfondire questo tema, nel 1976 è stata formulata una teoria da parte di Edward Twitchell Hall³, la cosiddetta “*Teoria dell’iceberg*”.

Questa teoria cerca di illustrare quali sono i vari aspetti da prendere in considerazione quando ci si imbatte e/o si cerca di analizzare una cultura. Come in ogni iceberg, sono presenti due parti, una visibile, che di solito rappresenta solo il 10-15% di tutto il blocco di ghiaccio, e una invisibile, sommersa dall’acqua, ma che nella maggior parte dei casi è appunto quella più grande e solida.

Quando visitiamo un nuovo Paese per la prima volta iniziamo a notare tante piccole differenze, nel modo di vestire della gente, cosa si mangia, quale musica si ascolta e più in generale come ci si comporta e si svolgono alcune attività. Questi sono gli aspetti della cultura che possiamo percepire e sperimentare facilmente e in maniera quasi immediata grazie ai nostri cinque sensi. Ebbene, questa non è altro che la parte visibile dell’iceberg. In primis troviamo la lingua che, anche se non la conosciamo, è presente, la si può ascoltare, leggere, scrivere e accompagnerà ogni momento trascorso in quel Paese. Successivamente noteremo una diversa espressione dell’arte, che include la musica, la danza, la pittura, il cinema, il teatro, la scultura e l’architettura. Infine,

³ Edward Twitchell Hall, (Webster Groves, 16 maggio 1914 – Santa Fe, 20 luglio 2009) è stato un autore e antropologo statunitense, considerato uno dei padri fondatori dello studio della comunicazione interculturale.

ogni cultura basa le sue fondamenta sulle tradizioni, i rituali e le usanze che sono strettamente legate alla religione professata in quel Paese. Il cibo possiede un ruolo centrale per l'identità di una data cultura, regione o Paese: cosa si mangia, come lo si mangia e con chi, sono aspetti che possono raccontarci molto sullo stile di vita delle persone. Un altro elemento da tenere in considerazione include le cosiddette istituzioni, che comprendono le associazioni, le società e le organizzazioni e tutte le norme che le governano. Per concludere, sulla punta di questo iceberg si trovano le maniere, che indicano semplicemente il modo in cui le persone di un determinato gruppo culturale dimostrano rispetto ed educazione nei confronti dei soggetti che circondano loro. I turisti interagiscono con una nuova cultura confrontandosi solo con questi aspetti superficiali, il che non è del tutto errato, ma se si vuole approfondire la conoscenza di un nuovo posto è necessario "immergersi".

La lingua, come ben sappiamo, è una parte fondamentale della cultura e in questo contesto sta a simboleggiare il *trait d'union* perfetto tra la parte in superficie e quella sommersa dalle acque.

Dirigendoci verso le profondità dell'iceberg troveremo un'enorme massa invisibile, che racchiude ogni assunto culturale radicato e troppo difficile da influenzare. In poche parole, si tratta delle ideologie o dei valori fondamentali di una data cultura. Parliamo di idee ben definite su ciò che è buono, cattivo, giusto, sbagliato, desiderabile, indesiderabile, accettabile e inaccettabile. In ultima analisi, queste idee diventano visibili solo attraverso il modo in cui le persone agiscono, le parole che

usano, le leggi che promulgano e il modo in cui comunicano. Questi elementi vengono racchiusi all'interno di undici categorie:

Le **credenze**: quando parliamo di credenze non ci riferiamo soltanto alla sfera religiosa. La religione è solo l'istituzione che sta alla superficie delle nostre credenze. Queste ultime infatti, dal punto di vista culturale, sono aspetti chiave che rappresentano il modo di vedere le cose non solo in ambito religioso ma anche in quello dell'istruzione, della scienza, della storia, della politica e di tanti altri rami della vita di un determinato gruppo;

Gli **ideali**: gli ideali culturali invece, sono generalmente basati sul comprendere cosa è meglio per la vita di un singolo soggetto e della sua società di appartenenza in senso lato. L'esempio perfetto di ideale è quello del "sogno americano" che fa riferimento alla speranza, condivisa sia dagli estimatori degli Stati Uniti d'America sia da parte degli stessi abitanti, che attraverso il duro lavoro, il coraggio, la determinazione sia possibile raggiungere un migliore tenore di vita e la prosperità economica sia a livello individuale che familiare. Questi valori erano condivisi da molti dei primi coloni europei approdati in America, e sono stati poi trasmessi alle generazioni future;

Le **norme**: le norme di una cultura sono sostanzialmente tutti i comportamenti e le azioni delle persone di una determinata società che vengono considerati normali o quantomeno non

strani. È da considerare, tuttavia, che gli esseri umani sono tutti inconsciamente conservatori e manifestano questa loro attitudine in diversi modi. Infatti, nel corso della nostra storia tutto ciò che veniva visto come strano o inusuale per il tempo era automaticamente percepito come un pericolo;

I **ruoli**: proseguendo il nostro viaggio nelle profondità, potremo notare come ognuno di noi nel corso della propria vita ha svolto o svolge mansioni diverse e soprattutto ricoperto ruoli differenti. Per esempio, ogni uomo ha ricoperto il ruolo di figlio, alcuni poi anche quello di marito, padre, nonno e così via. La società moderna offre un'illimitata varietà di ruoli e funzioni da poter svolgere per gli individui, i quali intraprendono tali attività come parte integrante della propria vita e identità personale. L'etnia, lo status economico, il lavoro, la carriera e la personalità sono fattori che determinano il ruolo di una persona all'interno di una società e di una cultura;

Le **concezioni**: i concetti culturali non sono altro che i modi e le maniere generali in cui le persone pensano e percepiscono le cose. Sono rappresentati da un'infinita lista che comprende più in generale concetti come l'importanza della famiglia, cosa significa essere un buon amico, la rilevanza dell'individualità e della privacy, come essere felici e tante altre idee astratte sull'innovazione e sulla vita stessa;

I **miti**: al giorno d'oggi, il termine mito viene spesso associato a storie che probabilmente non sono vere, ma i veri miti sono molto di più. Sono racconti molto antichi, magari non reali al 100%, ma che contengono delle verità. Queste ultime sono in realtà delle meta verità, valide solo a un livello che va oltre il linguaggio descrittivo e quello che utilizziamo di solito per narrare alcuni eventi. I miti ci collegano, inoltre, ai cinque seguenti punti, che si collocano nei più profondi meandri delle acque che sommergono l'iceberg culturale;

I **valori**: per valori si intendono le sensazioni che le persone provano verso gli aspetti più importanti della vita umana. Ad esempio, il valore dell'amicizia viene spesso messo a confronto con quello della famiglia o con il rapporto di fedeltà nei confronti del proprio datore di lavoro, vengono fatti paragoni tra i valori del successo e del benessere con quello della gentilezza e della generosità. I valori di una cultura includono valutazioni su aspetti come il coraggio, l'umiltà, l'integrità, l'onestà e molte altre sfaccettature della natura dell'essere umano;

I **desideri**: cosa vogliono le persone? In modo superficiale la risposta a questa domanda sarebbe "diventare ricchi". In realtà però, non è il denaro in sé che viene tanto desiderato, ma i benefici che questo può apportare alla nostra vita, in termini di qualità, comfort, potere ed esperienze. Tuttavia, ci sono cose che i soldi non possono comprare, come una sana e duratura amicizia, il rispetto o una buona salute mentale;

Gli **assunti**: la maggior parte dei corsi interculturali e di comunicazione ci dicono che non si dovrebbero fare assunti su ciò che potrebbe accadere all'interno di un determinato contesto. In realtà questo è altamente improbabile che non accada. Facciamo assunti ogni giorno, in ogni momento: ci aspettiamo che quando premiamo un interruttore la luce si accenda, che l'autobus passi dalla nostra fermata, magari non troppo tardi, che una buona prestazione venga premiata o che la nostra gentilezza venga ricambiata in qualche modo. Probabilmente la cosa davvero fondamentale in questo caso è come reagiamo quando una delle nostre supposizioni non si avvera;

Gli **atteggiamenti**: il nostro atteggiamento nei confronti di qualcosa o di qualcuno è determinato da cosa pensiamo e percepiamo, può essere positivo o negativo e, il più delle volte, viene influenzato dalle nostre emozioni. Avere un atteggiamento negativo o fuori luogo all'interno di un contesto culturale potrebbe portare a condurre una vita difficile sia per quanto concerne l'individuo stesso sia per tutti coloro che entrano in contatto con quest'ultimo;

I **gusti**: la parola gusto è comunemente associata al cibo, ma in senso più ampio sta a indicare semplicemente ciò che alla gente piace o non piace. Ognuno di noi, infatti, ha gusti differenti per quanto riguarda la musica, il cinema, lo sport,

le materie scolastiche, la moda e anche le altre persone che ci circondano.

Infine, come per ogni elemento naturale presente sul nostro pianeta, anche la struttura dell'iceberg può essere modificata dagli agenti esterni. Nel caso dell'iceberg culturale questi agenti influenzano appunto la cultura dall'esterno e gli aspetti che non possono essere regolati e gestiti dalla cultura stessa o dalle persone appartenenti a quel determinato gruppo culturale. Questi sono:

Il **clima** e la **geografia**: per comprendere quanto questi due elementi possano influenzare una determinata cultura basta pensare alla differenza che c'è tra un piccolo villaggio di montagna disperso nell'entroterra di un vasto continente e una città ubicata sulle coste dell'area tropicale. Confrontandoli, balzeranno subito agli occhi le diversità delle sfide che le popolazioni di questi due posti dovranno affrontare quotidianamente;

La **demografia**: include tutte le peculiarità della popolazione, tra cui il numero di persone, le percentuali di individui per ogni genere, la quantità di soggetti per ogni fascia d'età e la posizione sociale di ognuno di questi;

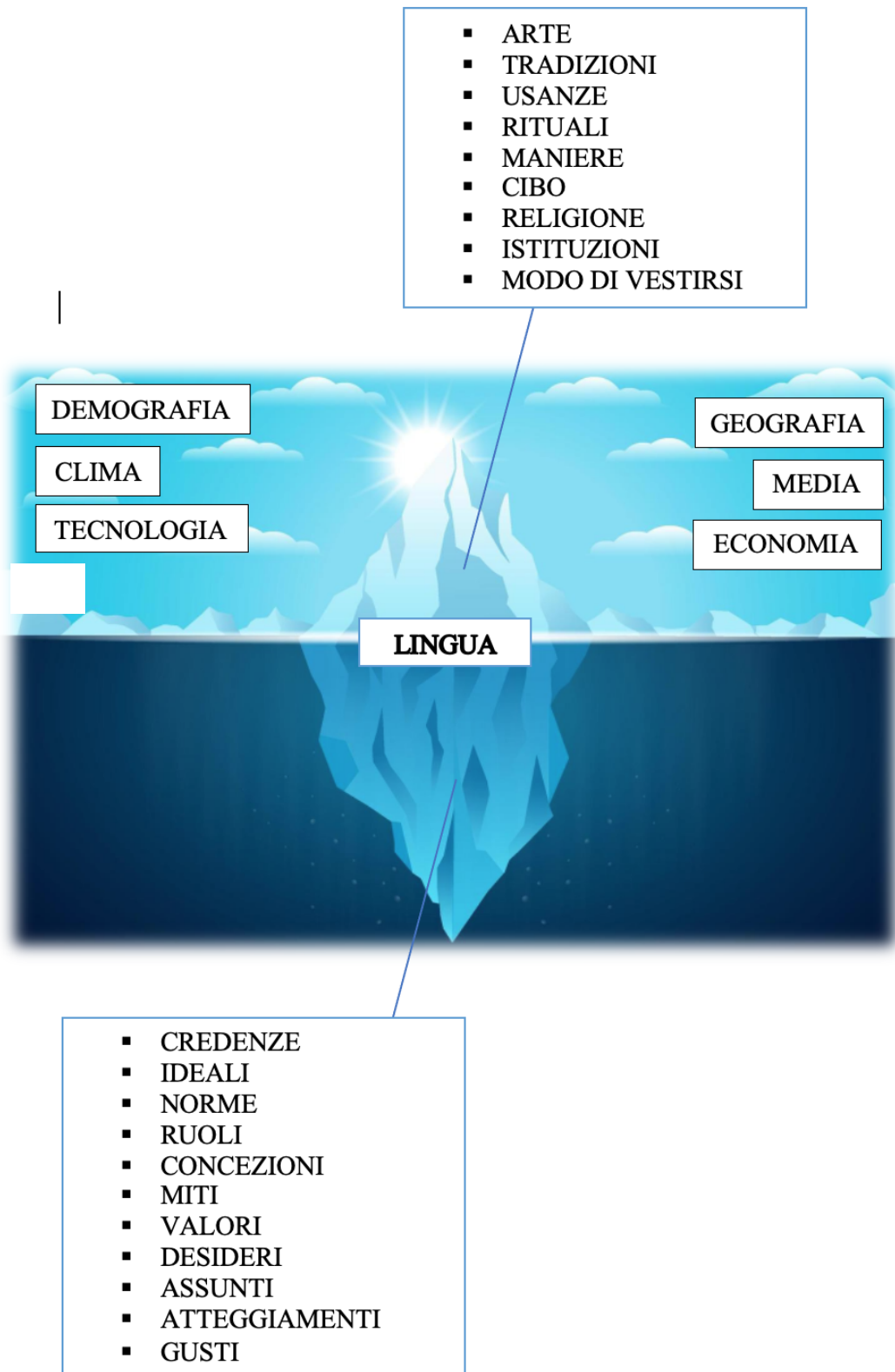
I **media**: mai come nel corso dei primi anni del XXI secolo la vita dell'uomo è stata così tanto condizionata da mezzi di comunicazione così potenti. Esiste, senz'ombra di dubbio,

una feroce competizione per controllare i flussi di informazioni che circolano nella società moderna e questo, di conseguenza, ha un notevole impatto sulla direzione in cui si sviluppano le varie culture;

L'**economia**: nel mondo moderno e probabilmente anche nel corso della storia, l'economia ha avuto il merito di influenzare le culture. È più corretto dire che più una cultura è ricca e potente più tende a esercitare la propria supremazia sulle altre culture. Ne è un esempio lampante la cultura statunitense che, negli ultimi cento anni e più, ha stravolto gli ordini mondiali attraverso la forza del proprio modello economico;

La **tecnologia**: a partire dall'alba dei tempi, quando i primi esseri umani cominciarono a utilizzare oggetti in pietra, la tecnologia si è evoluta in maniera rapida ed esponenziale. È plausibile pensare che l'innalzamento vertiginoso della qualità della tecnologia nel corso dei secoli non si arresterà facilmente, bensì continuerà negli anni a venire. A tal proposito, è anche comprensibile porsi delle domande su come le culture reagiranno e interagiranno con le nuove tecnologie che entreranno a far parte della vita umana.

Qui alla pagina seguente, ecco rappresentata un'immagine illustrativa di un modello di iceberg culturale:



***“Un popolo senza la conoscenza della propria storia,
origine e cultura è come un albero senza radici.”
(Marcus Garvey)***

II.1. Valori e gruppi culturali

Sono stati affrontati, nella sezione precedente, i vari elementi che compongono una cultura, partendo da quelli più superficiali e passando per quelli più profondi e infine da quelli esterni alla cultura stessa. Uno dei tasselli principali che compongono il complesso mondo della cultura di una persona o di un gruppo riguarda sicuramente i valori, quell'insieme di preferenze che le persone hanno nel modo di affrontare la vita, nell'interagire, comunicare, pianificare e portare a termine i compiti.

Ovviamente, ciascun individuo possiede dei valori diversi da quelli in cui crede un'altra persona. Ma come si fa a capire con esattezza quali sono le tendenze dei valori a cui teniamo?

Ebbene, è possibile ottenere un rapporto sui valori culturali in grado di fornire un riscontro sui nostri orientamenti culturali individuali oltre che di realizzare un vero e proprio profilo personale, una sorta di identità culturale. Questo rapporto si basa su domande semplici che cercano di capire quali sono le dimensioni dei valori culturali in cui ci rispecchiamo di più e a quale gruppo apparteniamo, in sintesi, il nostro orientamento. Queste dimensioni comprendono:

| | | |
|--|----|---|
| INDIVIDUALISMO | VS | COLLETTIVISMO |
| Maggiore importanza agli obiettivi e ai diritti individuali; Agire e pensare in autonomia; Riconoscere la priorità di un processo decisionale rapido. | | Enfasi sugli obiettivi di gruppo e sulle relazioni personali; Dare il tempo di consultarsi col gruppo; Lavorare alla costruzione di un risultato buono per tutti senza tralasciare il valore delle relazioni a lungo termine. |
| VICINANZA AL POTERE | VS | DISTANZA DAL POTERE |
| Focus sulle differenze di status; I superiori prendono le decisioni; Seguire minuziosamente le gerarchie e i comandi; Non mettere mai in discussione o sfidare le autorità pubblicamente. | | Focus sull'uguaglianza e sul prendere le decisioni in condivisione con gli altri; Tralasciare le formalità; Cercare modi per mettere in discussione o sfidare le autorità. |
| IGNOTO SÌ | VS | IGNOTO NO |
| Enfasi sull'adattabilità e sulla flessibilità a seconda del contesto richiesto; Evitare affermazioni dogmatiche; Invito e voglia di esplorare ciò che non si conosce. | | Enfasi su aspetti come pianificazione e prevedibilità; Dare sempre istruzioni chiare ed esplicite; Affidarsi a procedure e politiche formalizzate. |
| COOPERATIVO | VS | COMPETITIVO |
| Concentrarsi sulla collaborazione, sul supporto reciproco e sulla famiglia; Stabilire relazioni prima dell'assegnazione dei compiti; Comunicare per costruire rapporti sani. | | Concentrarsi sulla competizione, sulla sicurezza nei propri mezzi e sul raggiungimento degli obiettivi; Il compito prima di tutto; Comunicare solo per riferire istruzioni e/o informazioni. |
| BREVE TERMINE | VS | LUNGO TERMINE |
| Focus sui risultati immediati; Privilegiare il successo immediato; Concentrarsi sulle implicazioni del presente. | | Focus sulla pianificazione a lungo termine; Preferire il successo futuro a quello immediato; Investire ora per il futuro; Enfatizzare le implicazioni a medio/lungo termine. |

| | | |
|---|----|---|
| COMUNICAZIONE DIRETTA | VS | COMUNICAZIONE INDIRETTA |
| <p>Enfasi sulla comunicazione esplicita a parole; Essere diretti; Concentrarsi sul trasmettere il messaggio in modo chiaro.</p> | | <p>Enfasi sulla comunicazione indiretta considerando tono e contesto; Riconoscere l'importanza del silenzio e della riflessione; Prestare attenzione a ciò che NON viene detto.</p> |
| ESSERE | VS | FARE |
| <p>Focus sulla qualità della vita; Affermare chi si è e non solo con le prestazioni; Gestire le relazioni.</p> | | <p>Focus sull'impegno e sul raggiungimento degli obiettivi; Credere nel risultato e nelle nuove opportunità; Gestire il processo.</p> |
| UNIVERSALISMO | VS | PARTICOLARISMO |
| <p>Enfasi sulle norme; Uso di standard da applicare a tutti indistintamente; Fornire impegni per iscritto e fare ogni sforzo per rispettarli; Quando è necessario apportare modifiche, fornire il maggior numero possibile di motivazioni e di preavvisi.</p> | | <p>Enfasi sulle specificità; Uso di standard unici e differenziati basati sulle relazioni; Dimostrare flessibilità quando possibile; Investire nelle relazioni ed evidenziare il ruolo all'interno del contesto quando c'è da prendere una decisione.</p> |
| NON ESPRESSIVO | VS | ESPRESSIVO |
| <p>Focus sulla comunicazione non emotiva; Nascondere i sentimenti; Gestire l'espressività emotiva e il linguaggio del corpo; Attenersi al punto durante eventuali riunioni e interazioni.</p> | | <p>Enfasi sulla comunicazione espressiva; Condividere i sentimenti; Aprirsi alle persone per dimostrare calore e fiducia; Essere più espressivi di quanto si vuole.</p> |
| LINEARE | VS | NON LINEARE |
| <p>Concentrarsi su una cosa alla volta; Lavoro e vita privata separati; Dare seguito e dedicare tempo, quando possibile, per costruire la fiducia; Quando una scadenza non può essere rispettata, proporre un'alternativa e rispettarla.</p> | | <p>Essere multitasking; Dare spazio a pause e interruzioni; Lavoro e vita privata unite; Trovare il modo di essere più flessibili sulle scadenze meno importanti; Spiegare l'impatto relazionale che avrebbe il mancato rispetto di una scadenza.</p> |

Se si fa parte di un gruppo o di un team di lavoro, una volta comprese le diverse dimensioni dei valori culturali e inserito le proprie preferenze, bisognerà rispondere a domande del tipo:

In quali valori culturali il vostro team è più simile?

In quale/i valore/i culturale/i il vostro team è più diverso?

C'è una dimensione culturale in cui solo un individuo è diverso dal resto del team? Se sì, discutete le implicazioni per questo individuo e per il team nel suo complesso.

Osservando gli schemi dei valori culturali del vostro team, quali sono i potenziali punti di forza?

Osservando gli schemi dei valori culturali del vostro team, quali potenziali sfide prevedete?

Solo una volta trovata una risposta a queste domande si potrà lavorare insieme per determinare le azioni specifiche che il team può intraprendere per far sì che le somiglianze e le differenze dei valori culturali diventino una risorsa piuttosto che una passività.

Finora sono stati presi in considerazione fattori ed elementi che consentissero di classificare il profilo culturale di un singolo individuo. Di certo però, una persona proveniente da una piccola cittadina del sud Italia e un suo compaesano avranno molte cose in comune a livello culturale e di valori. Ecco perché è stata studiata la possibile presenza di ben dieci gruppi culturali, ognuno dei quali con determinate caratteristiche sia geografiche che di valori. Attenzione però, data

l'enorme diversità all'interno di questi gruppi, questi dovrebbero essere usati solo come punto di partenza per confrontarsi con gli altri profili dominanti. I Paesi NON sono i gruppi stessi. Sono semplicemente luoghi in cui è più probabile trovare una presenza significativa dei gruppi culturali indicati. Ecco elencati di seguito quali sono:

Anglosassone (Australia, Canada, Nuova Zelanda, Regno Unito, Stati Uniti, ecc.), tra le dimensioni presenti tra gli individui di questo gruppo troviamo: *individualismo, vicinanza al potere, affrontare l'ignoto, competitivo, breve termine, comunicazione diretta, fare, universalismo, non espressivo/espressivo, lineare;*

Arabo (Bahrein, Egitto, Giordania, Kuwait, Libano, Marocco, Arabia Saudita, Emirati Arabi Uniti, ecc.), tra le dimensioni presenti tra gli individui di questo gruppo troviamo: *collettivismo, lontananza dal potere, ignoto sì/ignoto no, cooperativo/competitivo, breve termine, comunicazione indiretta, essere, particolarismo, espressivo, non lineare;*

Asiatico confuciano (Cina, Hong Kong, Giappone, Singapore, Corea del Sud, Taiwan, ecc.), tra le dimensioni presenti tra gli individui di questo gruppo troviamo: *collettivismo, vicinanza al potere/lontananza dal potere, ignoto sì/ignoto no, cooperativo/competitivo, lungo termine, comunicazione diretta, essere/fare, particolarismo, non espressivo, lineare/non lineare;*

Est-Europa (Albania, Repubblica Ceca, Grecia, Ungheria, Mongolia, Polonia, Russia, ecc.), tra le dimensioni presenti tra gli

individui di questo gruppo troviamo: *individualismo/collettivismo, vicinanza al potere/lontananza dal potere, ignoto sì, cooperativo/competitivo, breve termine, comunicazione diretta/comunicazione indiretta, essere/fare, universalismo/particolarismo, non espressivo, lineare/non lineare;*

Europa germanica (Austria, Belgio, Germania, Paesi Bassi, ecc.), tra le dimensioni presenti tra gli individui di questo gruppo troviamo: *individualismo, vicinanza al potere, ignoto sì/ignoto no, competitivo, breve termine/lungo termine, comunicazione diretta, fare, universalismo, non espressivo, lineare;*

America latina (Argentina, Bolivia, Brasile, Cile, Colombia, Costa Rica, Messico, ecc.), tra le dimensioni presenti tra gli individui di questo gruppo troviamo: *collettivismo, lontananza dal potere, ignoto no, cooperativo/competitivo, breve termine/lungo termine, comunicazione diretta/comunicazione indiretta, essere, particolarismo, espressivo, non lineare;*

Europa latina (Francia, Canada francofono, Italia, Portogallo, Spagna, ecc.), tra le dimensioni presenti tra gli individui di questo gruppo troviamo: *individualismo/collettivismo, vicinanza al potere/lontananza dal potere, ignoto no, cooperativo/competitivo, breve termine/lungo termine, comunicazione diretta/comunicazione indiretta, essere/fare, universalismo/particolarismo, espressivo, non lineare;*

Nord Europa (Danimarca, Finlandia, Norvegia, Islanda, Svezia, ecc.), tra le dimensioni presenti tra gli individui di questo gruppo troviamo: *individualismo, vicinanza al potere, ignoto sì, cooperativo, breve termine, comunicazione diretta, essere, universalismo, non espressivo, lineare;*

Africa Sub-sahariana (Ghana, Kenya, Namibia, Nigeria, Zambia, Zimbabwe, ecc.), tra le dimensioni presenti tra gli individui di questo gruppo troviamo: *collettivismo, vicinanza al potere/lontananza dal potere, ignoto sì/ignoto no, cooperativo, breve termine, comunicazione indiretta, essere, particolarismo, espressivo, non lineare;*

Asia meridionale (India, Indonesia, Malesia, Filippine, Tailandia, ecc.), tra le dimensioni presenti tra gli individui di questo gruppo troviamo: *collettivismo, lontananza dal potere, ignoto sì/ignoto no, cooperativo/competitivo, breve termine/lungo termine, comunicazione indiretta, essere/fare, particolarismo, non espressivo/espressivo, lineare/non lineare.*

***“La cultura è l’unico bene dell’umanità che diviso fra
tutti noi, anziché diminuire, diventa più grande.”
(Hans Georg Gadamer)***

III. L'intelligenza culturale: svilupparla per il successo

L'intelligenza culturale, come già accennato più volte, non è altro che la capacità di relazionarsi e lavorare efficacemente in situazioni culturalmente diverse. Andando oltre le nozioni di sensibilità e consapevolezza culturale dell'individuo, è importante identificare le capacità presenti nelle persone che possono effettivamente raggiungere con successo e rispetto i loro obiettivi, indipendentemente dal contesto culturale. La consapevolezza e la sensibilità sono indubbiamente i primi passi da compiere, ma non sono spesso sufficienti. Un individuo culturalmente intelligente non solo è consapevole e sensibile, ma è anche in grado di lavorare e relazionarsi efficacemente con persone e progetti in contesti culturali diversi.

Una ricerca sull'intelligenza culturale condotta dal Cultural Intelligence Center del Michigan, Stati Uniti, che ad oggi esamina 98 Paesi e oltre 200.000 soggetti, rileva che le persone culturalmente intelligenti hanno sviluppato competenze in quattro distinte categorie tutte però interconnesse tra di loro:

Spinta (DRIVE), il livello di interesse, motivazione, perseveranza e sicurezza nel cogliere la sfida di lavorare in contesti multiculturali e di intraprendere un'interazione culturale;

Conoscenza (KNOWLEDGE), il grado di comprensione nonché di conoscenza, appunto, dei costumi e delle

differenze culturali e delle somiglianze che possono influenzare il modo di lavorare in un dato contesto;

Strategia (STRATEGY), la capacità e la consapevolezza di saper pianificare una strategia, basata sulla sopracitata conoscenza di differenze e somiglianze, in modo tale da poter affrontare al meglio un'interazione culturale;

Azione (ACTION), l'abilità di adattarsi quando si lavora o si interagisce in contesti multiculturali e di seguire le proprie strategie.



A questo punto tutti staranno pensando che “si nasce” culturalmente intelligenti oppure che non si può essere tutti in grado di raggiungere un buon livello di intelligenza culturale. Niente di più sbagliato.

L'intelligenza culturale è un processo oltre che un'abilità, un processo lungo e complesso che richiede tanta costanza, disciplina e una grande volontà di espandere i propri orizzonti. Tuttavia, questo non deve impedire alle persone di ogni età, genere, etnia e religione di provare a sviluppare e accrescere la propria intelligenza culturale. Ci sono diversi metodi e dritte da seguire se si vuole intraprendere questo percorso:

Esporsi a diverse culture: cercare di immergersi in diverse culture attraverso viaggi, letture, film, musica e cibo. Esplorare tradizioni, valori, credenze e pratiche di culture diverse da quella di appartenenza. Partecipare a festival culturali o eventi locali può offrire un'opportunità per sperimentare in maniera diretta nuovi mondi culturali che prima erano sconosciuti;

Studiare: approfondire la conoscenza della storia e della geografia mondiale, ad esempio. Comprendere le diverse epoche storiche, gli eventi significativi e le dinamiche geopolitiche aiuterà inevitabilmente a contestualizzare meglio le culture e le società. Oppure cimentarsi nello studio di discipline come l'antropologia e la sociologia, per comprendere meglio le dinamiche culturali e sociali. Questi studi forniranno strumenti concettuali per analizzare e apprezzare le diverse culture;

Imparare e sperimentare le lingue straniere:

l'apprendimento di nuove lingue apre sicuramente le porte a nuove culture. Bisognerebbe cercare di imparare almeno una lingua straniera e di praticare il suo utilizzo attraverso la conversazione con persone madrelingua o l'ascolto di contenuti nella lingua scelta. In questo modo si potrà anche partecipare a dibattiti e discussioni: essere coinvolti in questo tipo di contesti, magari su argomenti culturali, consentirà di esplorare diverse prospettive e di sviluppare una mente aperta nei confronti di punti di vista diversi. Inoltre, stabilire relazioni e interagire con persone di diverse culture, ascoltando le loro storie, condividendo le tue esperienze permetterà di imparare dagli altri. Questo aiuterà di conseguenza a comprendere meglio come le diverse prospettive culturali influenzino il modo di affrontare sfide e criticità;

Leggere libri e riviste culturali: iniziare a leggere libri e riviste che trattano di argomenti culturali, o magari scritti da autori di Paesi diversi, può di certo fornire una comprensione più approfondita delle diverse culture. È preferibile scegliere testi che affrontino argomenti come la letteratura, l'arte, la filosofia e la sociologia;

Seguire i media internazionali: espandere la propria esposizione ai media internazionali seguendo notizie, programmi televisivi, film e serie TV provenienti da diverse

parti del mondo. Tutto questo aiuterà a ottenere una prospettiva globale su eventi, questioni e tendenze culturali e su come questi ultimi vengono vissuti dai diversi popoli;

Mantenere una mentalità aperta: infine, cercare sempre di mantenere una mentalità aperta e curiosa. Aprirsi alla disponibilità di imparare e di adattarsi alle nuove informazioni e alle nuove prospettive che si possono incontrare lungo il percorso di sviluppo dell'intelligenza culturale. In questo modo, si riesce anche a praticare la sensibilità culturale, sviluppando la consapevolezza dei propri pregiudizi culturali e cercando in tutti i modi di superarli. Essere aperti al confronto con idee diverse e rispettare le diversità culturali può fare la differenza.

Una volta sperimentati e sviluppati questi aspetti, ciascun individuo riuscirà a risvegliare quella capacità latente che è in ognuno di noi e che ci consente di aprirci a nuovi mondi, esperienze e culture.

Ora basti pensare ai benefici che potrebbe apportare l'intelligenza culturale se presente in più soggetti, magari all'interno dello stesso ambiente lavorativo, in una multinazionale per esempio, dove i dipendenti sono tutti provenienti da posti diversi e, certamente, avranno culture diverse, oppure durante un viaggio, nel corso del quale una persona decide di esplorare un nuovo posto e di mettersi in gioco. Ma facciamo degli esempi concreti, di gruppi che, grazie sicuramente alla grande intelligenza culturale e non solo dei propri componenti, sono riusciti a raggiungere traguardi importanti, alle volte storici.

Questo è proprio il caso della S.S.C. Napoli, squadra calcistica italiana che, nella stagione sportiva 2022-2023 è riuscita a conquistare il suo terzo titolo di campione d'Italia dopo ben trentatré anni dalla vittoria del secondo.

Niente di strano all'apparenza, molti club conquistano trofei e per farlo a volte passano molti più anni di quelli che la gente napoletana ha dovuto aspettare per vedere il proprio. A sorprendere però è stato il modo in cui è arrivato questo memorabile successo. L'allenatore toscano Luciano Spalletti è stato uno degli artefici di questo autentico miracolo e il suo più grande merito è sicuramente quello di essere riuscito a entrare nella testa dei suoi calciatori, attraverso l'etica del lavoro e del sacrificio. Non che altri allenatori prima di lui non ci siano riusciti, ma la particolarità sta nel fatto che era dal 2005 che una squadra non scendeva in campo con calciatori provenienti da tutti e cinque i continenti.

Spalletti è riuscito a far penetrare le sue idee e il suo calcio in modo perfetto ed equo all'interno delle menti di ragazzi provenienti da storie e culture totalmente diverse le une dalle altre, dalla piccola e militarizzata Corea del Sud (Minjae Kim) al caldo Messico (Hirving Lozano), dalla popolosa Nigeria (Victor Osimhen) al colorato Brasile (Juan Jesus), passando poi anche dall'Europa, abbracciando culture come quella kossovara (Amir Rrahmani), quella georgiana (Khvicha Kvaratskhelia) e ovviamente anche quella italiana (capitan Giovanni Di Lorenzo).

La vera impresa è stata questa. Unire persone con background culturali totalmente diversi e farli lavorare assieme per raggiungere il

successo. Solo un gruppo culturalmente aperto e intelligente poteva farlo e il Napoli di Spalletti ne è l'esempio più lampante.

Se poi volessimo allargare il raggio delle persone coinvolte in gruppi culturalmente intelligenti, potremmo pensare a tutti quegli studenti e quelle studentesse che hanno intrapreso viaggi all'estero attraverso programmi di scambio interculturale. Io stesso, ho avuto modo di constatare nell'agosto del 2019 cosa volesse dire immergersi in un nuovo mondo. Grazie all'associazione "Intercultura" ho vissuto per circa un mese in Finlandia all'interno di una famiglia locale che mi ha accolto e curato come fossi stato da sempre loro figlio. Gli scambi interculturali offrono non solo l'opportunità di creare una sorta di rete di persone culturalmente intelligenti che ricopre l'intero globo, ma anche una serie di vantaggi significativi sia per gli individui partecipanti che per le comunità coinvolte. L'ampliamento della consapevolezza culturale, il miglioramento delle competenze linguistiche e comunicative e l'integrazione sociale rappresentano solo alcuni dei numerosi aspetti che questi scambi vanno a sviluppare. Questi, inoltre, arricchiscono la vita dei partecipanti, creano connessioni significative tra le persone e promuovono una società più inclusiva e aperta. Sono un potente strumento per costruire ponti tra le diverse culture e per affrontare le sfide globali con collaborazione e comprensione reciproca. Nel mio caso, invece, mi ha stravolto completamente la vita. Forse senza quell'esperienza oggi non sarei qui a scrivere il presente elaborato.

III.1. Interprete, traduttore e mediatore linguistico

All'inizio della presente tesi è stata presentata e analizzata quella che è la panoramica globale degli ultimi anni: un mondo sempre più globalizzato in cui comunicare e farsi comprendere sta diventando sempre più importante ma, per via delle differenze tra i vari popoli e le varie culture, anche un po' più complicato. È stato poi anche evidenziato come solo quelle persone culturalmente intelligenti possano avere un livello di comunicazione efficace e ottimale al fine delle relazioni intraprese, poiché in grado di scavare all'interno delle culture grazie alle loro conoscenze e di considerare ogni singolo fattore che potrebbe influenzare i messaggi che vengono espressi.

Comunicare infatti non significa soltanto parlare o scrivere, ma vuol dire afferrare davvero il messaggio che viene trasferito da un altro individuo. Nel mondo moderno questa situazione a volte è più complessa di quello che si possa pensare, considerata la presenza di differenti culture e lingue collegate tra loro. Comprendere un testo o quello che viene detto in una conferenza diventa un punto fondamentale, in particolar modo all'interno del nuovo sistema economico e sociale. Per questo le figure che sono collegate al settore linguistico sono fondamentali.

Per non incappare in errori e in situazioni spiacevoli è necessario anche immergersi nel contesto di riferimento, ovvero nella cultura e nelle tradizioni che sono collegate a una particolare realtà. Un gesto o una parola in italiano, come già evidenziato nelle pagine precedenti, possono avere uno specifico significato nel nostro mondo, mentre per un altro

Paese potrebbero essere una forma di offesa o un comportamento non consono. Nel sistema globalizzato, una delle figure professionali che per eccellenza è fruitrice dell'intelligenza culturale e che da secoli ormai svolge il duro compito di mettere in contatto popoli e culture è senza alcun dubbio quella del mediatore linguistico che, affiancata da altri professionisti del mestiere come traduttori e interpreti, col passare degli anni ha acquistato una valenza sempre più di rilievo.

Sia l'interprete che il traduttore sono delle figure che svolgono la funzione di ponte tra due mondi, collegandoli e permettendo quindi la comprensione di un messaggio.

Quando parliamo di traduttore ci riferiamo a un soggetto che svolge una specifica tipologia di attività, la quale concerne la rielaborazione di un testo dalla lingua di partenza a quella di arrivo. Quindi il traduttore ha come punto di riferimento un documento scritto e necessita di conoscere almeno due lingue: quella a cui appartiene il prototesto (testo di partenza) e quella in cui il richiedente desidera che il testo venga tradotto, ovvero quella del metatesto (testo d'arrivo). Naturalmente le competenze di questa figura professionale sono abbastanza ampie, dato che può tranquillamente specializzarsi, attraverso lo studio e la preparazione di glossari con termini settoriali, in una particolare tipologia di traduzione che può riguardare settori come quello giuridico, quello medico o un determinato settore tecnico. Di conseguenza, il traduttore deve avere una conoscenza abbastanza approfondita della materia di riferimento, data la presenza di terminologie specifiche: l'inglese narrativo dei romanzi di Lovecraft per esempio non sarà mai uguale a quello tecnico economico o a quello medico in uso oggi.

Invece, quando si parla di interprete, si fa riferimento a una figura specializzata nella traduzione orale di una data lingua straniera. L'interprete può svolgere il suo compito attraverso diverse tecniche:

L'interpretazione simultanea: l'interprete si rivolge a una platea dotata di auricolari per ascoltare la sua traduzione e svolge il suo lavoro in una cabina professionale insonorizzata, dotata di cuffie per ascoltare il discorso dell'oratore, e di un microfono, per riportare simultaneamente quanto detto nella lingua degli ascoltatori;

Lo "chuchotage" o interpretazione sussurrata: l'interprete può trasferire un messaggio ad un singolo individuo bisbigliandogli all'orecchio. Questa tecnica è una variante dell'interpretazione simultanea e viene utilizzata in contesti più ristretti, magari tra sole due persone in caso di trattativa;

L'interpretazione consecutiva: l'oratore parla per un intervallo di tempo che va da cinque a quindici minuti e nel frattempo l'interprete prende appunti attraverso delle tecniche particolari apprese nel corso degli studi e della preparazione alla professione. Infine, quando l'intervento dell'oratore sarà concluso, l'interprete riporterà quanto detto fino a quel momento nella lingua degli ascoltatori.

Nel mondo moderno, dove non solo si vengono a incontrare le lingue ma anche le culture, nasce però l'esigenza di una figura

professionale differente, che abbia sì delle capacità linguistiche ampie ma che conosca anche quegli elementi che caratterizzano una specifica realtà sociale. In questa situazione si colloca perfettamente il mediatore linguistico.

Per comprendere al meglio cosa significhi questa professione è necessario conoscere e analizzare la definizione del termine mediazione, ovvero quell' *“azione esercitata da una persona (o anche da un ente, un'associazione, una collettività, una nazione) per favorire accordi fra altre o per far loro superare i contrasti che le dividono”*⁴, una definizione che non può limitarsi solo ai tempi più recenti.

Le radici di quest'attività risalgono infatti a tempi molto antichi: a partire dagli anni antecedenti al Medioevo, all'interno di diverse civiltà come i Sumeri, gli Egizi, i Greci e i Romani, iniziarono a svilupparsi individui che agivano come interpreti o traduttori per facilitare la comunicazione tra popoli che parlavano lingue diverse, spesso per scopi diplomatici e commerciali, oppure per rendere più chiari i messaggi e i desideri dei sovrani (molto spesso i faraoni) agli schiavi venuti da diverse parti del Paese o, più in generale, dell'Africa. In seguito, durante il Medioevo e il Rinascimento questa pratica si diffuse anche nelle corti reali, nelle università e nei centri culturali, grazie a figure come i monaci amanuensi che si occuparono sia di tradurre oralmente che di trascrivere interi testi in lingue differenti. Nel 1400, poi, con l'inizio dei viaggi di colonizzazione, l'interprete divenne una figura imprescindibile. Nei suoi viaggi, per esempio, Cristoforo Colombo portò dapprima con sé Luis De Torres, che conosceva sia l'ebraico che l'arabo. Successivamente, con

⁴ Definizione: <https://www.treccani.it/vocabolario/mediazione/>

l'avanzare delle sue scoperte, decise anche di catturare dei nativi americani, i quali sarebbero rimasti sotto la sua ala. Questi avrebbero affiancato De Torres nei suoi viaggi di conquista, per rendere chiari i suoi intenti ad aztechi, inca e maya. Nell'età contemporanea poi, i mediatori linguistici hanno ricoperto un ruolo non da poco nel corso del periodo segnato dai due conflitti mondiali, sia in ambito prettamente bellico, per le comunicazioni tra gli eserciti di diverse nazioni facenti parte della stessa fazione, sia per le fasi del dopoguerra, quando c'è stato il bisogno di gestire la diplomazia internazionale in diversi settori come quello della cooperazione internazionale e del rafforzamento delle relazioni tra paesi dal punto di vista economico, commerciale, scientifico e socio-culturale. Ovviamente poi, il ruolo del mediatore linguistico è divenuto sempre più cruciale al formarsi delle varie organizzazioni internazionali, come ad esempio l'Unione Europea e l'Organizzazione delle Nazioni Unite, aumentandone anche la richiesta sul mercato del lavoro.

Come evidenziato in precedenza, l'area di competenza del mediatore linguistico è molto ampia. Qui di seguito alcuni dei moltissimi settori in cui il mediatore può agire, che sono direttamente o indirettamente collegati con il linguaggio:

Settore del linguaggio orale: si comprendono tutte quelle attività che sono collegate al ruolo di mediazione linguistica come nel caso dell'interprete all'interno di istituzioni pubbliche, enti privati oppure l'interprete di conferenza;

Settore turistico aziendale: il mediatore viene richiesto in quanto necessario come guida turistica, nel ruolo di mediatore culturale, nelle strutture ricettive e del turismo, nei tour operator, nelle agenzie di viaggi, nell'assistenza ai clienti delle aziende internazionali, nelle società che svolgono attività di importazione ed esportazione di prodotti, in compagnie aeree e nelle agenzie di spedizioni internazionali;

Settore legato alla comunicazione e alla scrittura: la figura del mediatore linguistico diventa fondamentale all'interno delle agenzie di comunicazione, nell'editoria, nella traduzione di documenti e di libri, negli uffici stampa internazionali, nell'organizzazione di eventi;

Settore legale: il mediatore può intraprendere una carriera nell'ambito di questo settore in quanto esistono ampi sbocchi professionali negli studi legali, oppure in qualità di consulenti nei tribunali e nei vari compartimenti legati alla criminologia;

Settore sociale: negli ultimi anni, si è posta anche una necessità di avere mediatori linguistici per poter intervenire nei rapporti con i soggetti in fuga da Paesi sottoposti a crisi economica, guerra o altre tipologie di problematiche, al fine di essere elemento di collegamento tra la loro cultura e quella italiana ed europea;

Settore privato: infine, è possibile che il mediatore linguistico svolga la propria attività anche in modo privato, aprendo un'agenzia e svolgendo tale attività come free-lance.

Se quindi volessimo affiancare le diverse figure professionali collegate al mondo del linguaggio, si può tranquillamente evidenziare quali possano essere le differenze. Nel caso del traduttore, la competenza è strettamente collegata a una o più lingue e al contempo a un testo scritto; l'interprete invece ha una funzione connessa al linguaggio orale e alle diverse tecniche per trasmetterlo; infine il ruolo del mediatore linguistico non solo riguarda l'ambito tecnico ma anche tutte le componenti culturali e sociali che sono fortemente connesse alla lingua.

Rendere possibile la comprensione. È questo che caratterizza il mediatore linguistico, ma non è l'unica realtà connessa a questa figura.

Un mediatore linguistico deve avere una conoscenza molto approfondita di una o più lingue, non solo dal punto di vista tecnico, teorico e grammaticale, ma con una visione a 360°. Infatti, non basta aver appreso la lingua, ma sarà necessario anche una conoscenza delle istituzioni, della cultura e della tradizione del Paese in cui quella lingua viene parlata. La completezza culturale non è una realtà opzionale ma parte integrante del lavoro di un mediatore linguistico. Come collegamento tra due mondi il suo compito è quello non solo di permettere la comprensione del linguaggio, ma anche di tutti quegli aspetti che sono collegati. Grazie alla conoscenza del mediatore linguistico, potranno essere non solo eliminate tutte le barriere costituite

dal linguaggio, ma anche tutti i conflitti tra le culture, rendendo più semplice qualunque forma di interazione tra le persone.

Conclusioni

Far parte del mondo in cui ci troviamo a vivere oggi è una fortuna ma è anche un'enorme sfida. Rispetto ai nostri antenati, che erano abituati a convivere con altre persone senza mai davvero conoscerne le differenze, noi oggi siamo costretti a stare a contatto con persone provenienti da tutte le aree del globo e se non impariamo a conoscere gli aspetti più rilevanti che caratterizzano la cultura e la vita di queste persone non ci sentiremo mai del tutto integrati nella società.

Essere intelligenti è una qualità che tutti abbiamo in dono, in diversi modi e in diverse aree della sfera umana. Sta a noi saper sfruttare al meglio le nostre qualità intellettuali e metterci in gioco, magari migliorando quelle in cui già ci sentiamo abbastanza sicuri oppure sviluppando altre di cui non conoscevamo neanche l'esistenza. L'importante è crederci e impegnarsi con costanza, dimostrando empatia, capacità relazionale e autogestione, come in tutte le cose della vita, sempre nei limiti e nel rispetto delle culture altrui.

Viaggiare, studiare, leggere, conoscere. Tutto questo può senz'ombra di dubbio aiutarci a intraprendere un percorso importante, quello della consapevolezza e della sensibilità culturale. Solo così

potremo migliorarci e conoscere più a fondo tutte le sfumature che compongono il meraviglioso quadro di una cultura diversa dalla nostra.

Questa è una sfida ardua, ma anche una sfida da cogliere, per noi stessi in quanto individui appartenenti a una società globalizzata, ma anche per il futuro e lo sviluppo della società stessa.

“Differenze di abitudini e linguaggi non contano se i nostri intenti sono identici e i nostri cuori aperti.”

(J.K. Rowling)

ENGLISH SECTION

Introduction

Since the beginning of colonialism, a process has started and it has led to a significant mixing of languages, cultures, traditions, and people around the world. Just think of how many nations nowadays, outside the United Kingdom, have English as their official language (United States, Canada, Australia...); or for instance, in how many African countries French is the mother tongue (Ivory Coast, Senegal, Gabon...), to name two of the most widely spoken. Then, over the centuries, unfortunately also crossing several dark pages of history, globalization has emerged, thanks to which human beings have been able to evolve, giving birth to the world as we know it now. The advent of modern technologies and the advancement of the means of communication have made the place in which we live increasingly interconnected, in which geographical distances seem to have been broken down. This has led to a series of significant changes in communication and relationships between people, opening up new opportunities, but also raising challenges and conflicts.

The biggest obstacle that has to be faced in the present day is undoubtedly having to deal with and relate to a culture other than the one we own, in order to be able to benefit, on both sides, from the relationship that is established. Diversity often frightens and puts people at odds. Therefore, it is necessary to be intelligent. Over the years, scholars have tried to analyze and measure intelligence within an

individual's mind, sometimes with conflicting opinions. We will take a closer look at the various theories below. However, the aspect we will focus on within this paper, as well as the one that is most needed to address these difficulties, is definitely cultural intelligence.

Cultural intelligence is nothing more than the ability to manage, adapt, and show flexibility in contexts characterized by cultural diversity. In other words, it represents the set of knowledge, skills, and abilities needed in order to recognize, understand, and accommodate diversity. Just like the other types of intelligence that humans possess, it improves with experience and training. It is not an innate endowment. It requires open-mindedness and it is a matter of breaking out of our own cultural bubble.

Through cultural intelligence training, our cultural system is critically examined in order to understand how it influences our interpretations, expectations, and assumptions. By developing cultural intelligence, people come to accept the validity of different worldviews. Furthermore, it does not only imply a superficial knowledge of cultures but also requires a deep understanding of the historical roots, core values, and behavior patterns of a given cultural group. It also needs a willingness to learn, adapt, and appreciate continuously the cultural differences as a source of personal enrichment and growth.

A culturally intelligent individual can overcome cultural prejudices and stereotypes, which unfortunately are often common when coming into contact with an individual or group of individuals different from our own as they are unconscious, easy, and automatic. Moreover, they are

open to new experiences and perspectives. They possess the ability to communicate effectively with people from different cultural backgrounds and to resolve any conflicts or misunderstandings that may arise because of differences.

Cultural intelligence is a new area of the human mind that can and should be developed in any sphere of life, beginning with relationships between individuals and ending with those between entire groups, teams, businesses, governments, or other types of organizations where there is a need to communicate and work in harmony so that conflicts can be avoided and success achieved.

Within this paper, we will take stock of what intelligence means and how it is influenced by culture. The various types of intelligence that are present in every human being, necessary for being able to develop a good level of cultural intelligence, will be analyzed through the illustration of the various studies and models carried out over the past few years. All the aspects that are activated in an individual's mind when he or she comes into contact with other people or groups of people and how these aspects change depending on the socio-cultural context with which one is confronted will be considered. It will also attempt to provide interesting insights into some strategies that can be implemented to increase the growth and development of cultural intelligence and, as a result, to achieve optimal results. Finally, the figure of the language mediator, the user par excellence of this expertise in both translation and interpreting, will be examined.

I. The intelligence

It behooves to begin by saying that every living being is intelligent. However, even today it is difficult, or almost impossible, to give a single, universal definition of intelligence. More generally, intelligence can be defined as the complex of psychic and mental faculties that enable man to think, understand, or explain facts or actions, to elaborate abstract models of reality, to understand and to be understood by others, to judge and at the same time to make them capable of adapting to new situations and to modify the situation itself when it presents obstacles towards adaptation. It is peculiar to man, in whom it develops gradually from infancy and in whom it is accompanied by awareness and self-awareness; moreover, it is recognized, within certain limits, to animals.

Some people would say that there are individuals in the world who are simply smarter than others, while others think the opposite. But the truth lies in the middle: increasing intelligence is always possible. Although there are indeed people who are born with a genetic background that makes them prone to be more or less intelligent, it is also true that the brain is an organ with great plasticity. This means that it changes, that it modifies itself according to experiences.

Then, it is important to highlight that intelligence is not exclusively applicable to professional or cerebral activity. In one way or another, being smarter also helps us to be happier, because it makes us more capable of escaping from difficult situations.

Doing physical and mental activity on a regular basis also helps to energize the mind and the body, keeping both exercised and bringing them to a higher level of well-being and intelligence. Experiencing new things, traveling, meeting new people and interacting with them, playing an instrument, and learning a new language are all examples of daily activities that any individual can try to stimulate the functions of their brain and increase their level of intelligence.

***“The measure of intelligence is the ability
to change.”***

(Albert Einstein)

In any case, humans have tried at all costs to understand the true value of intelligence by trying to measure accurately the cognitive abilities of individuals. This is when the concept of Intellectual Quotient (IQ) was developed. The history of the concept of intelligence and IQ has roots going back to at least the 19th century. In 1869, Alfred Binet⁵ developed the first intelligence test, known as the Binet-Simon test. This

⁵ Alfred Binet, born Alfredo Binetti (Nice, July 8, 1857 - Paris, October 18, 1911), was a French psychologist and inventor of the first usable intelligence test, the basis of today's IQ test.

test was created with the goal of identifying children who needed special education in French schools. Binet focused on cognitive skills such as memory, attention, and reasoning to evaluate children's intelligence. Over the years, more and more scholars have attempted to deepen and improve the tests by making them more advanced and accurate in terms of results.

However, it is important to note that the concept of IQ and its measurement has been the subject of debate and criticism over the years. Some critics argue that intelligence tests are limited and fail to fully capture the complexity of human intelligence, which can manifest itself in different ways that are not easily measured. In addition, there are also concerns about the possibility of discrimination or prejudice against culturally diverse or disadvantaged groups.

That's why many scholars, such as Howard Gardner and Daniel Goleman, are trying to develop broader and more inclusive approaches to understand human intelligence, considering other aspects that affect the mental and physical spheres of the individual and go beyond the traditional measurement of IQ.

“Everybody is a genius. But if you judge a fish by its ability to climb a tree, it will live its whole life believing that it is stupid.”
(Albert Einstein)

I.1. Multiple intelligences, the Gardner model

Howard Gardner (Scranton, United States, July 11, 1943) is an American psychologist and professor, the son of German Jewish immigrants who left Germany before World War II. He is a professor at Harvard University in Massachusetts, and he has gained celebrity in the scientific community as the forerunner of the so-called "multiple intelligences theory." First presented in his book "Frames of Mind: The Theory of Multiple Intelligences" in 1983, this theory revolutionized the way we think about human intelligence. Indeed, Gardner argues that classical theories of intelligence are reductive and simplistic because they measure only two types, viz., linguistic intelligence and logical-mathematical intelligence. However, intelligence is not calculated from some kind of sum of these two cognitive domains, but through the measurement of all the different intellectual strengths of individuals.

Gardner also states that schools should adapt their teaching to cater to students' diverse intelligences, enabling them to excel in different ways. His theory has had a significant impact on education, encouraging a broader approach to teaching and learning, seeking to differentiate teachers' activities and methodologies, and using individualized assessment meters according to students.

Therefore, the American psychologist, after years of research, came to the conclusion that as many as nine types of intelligence coexist within a single individual and that they correspond to as many areas of our brain:

Intrapersonal intelligence: it represents a person's ability to understand themselves, to reflect on their emotions, thoughts, and motivations, as well as to set personal goals and self-regulate. According to Gardner, it involves self-awareness, introspection, and the ability to self-reflect. People with a strong level of intrapersonal intelligence can identify and understand their emotions, think about their experiences, and use this knowledge to guide their actions and decisions. They also often tend to be aware of their strengths and weaknesses, have a clear vision of their goals and passions, and are able to motivate themselves to achieve them. They can handle stress and personal challenges, adapt to change, and maintain good emotional resilience. Intrapersonal intelligence is thus most frequently associated with characteristics such as autonomy, authenticity, self-awareness, and the ability to self-motivate. It can manifest in a variety of situations, such as during personal decision-making, activity planning, reflection on personal identity, and managing emotions;

Interpersonal intelligence: Gardner considers it to mirror the intrapersonal one because they are part of a two-step process: one extrospective, and one introspective. It

refers to the ability to understand and interact effectively with others, showing empathy, social sensitivity, and interpersonal communication skills. According to Gardner, people with strong interpersonal intelligence are skilled in recognizing the emotions, feelings, and needs of others, as well as understanding social dynamics and interpersonal interactions. Consequently, all this also implies the ability to establish meaningful relationships, negotiate, collaborate, and resolve conflicts constructively. People with high interpersonal intelligence are often considered "socially intelligent people." They possess good active listening skills, are able to grasp the nonverbal nuances of communication, interpret body language, and understand group dynamics. They are able to adapt their behavior according to the needs of others and influence them positively through their interaction. Social skills, the ability to create and maintain positive relationships, effective leadership, and collaboration are characteristics associated with this form of intelligence. Those who use it can excel in professions that require interaction and relationship management, such as teaching, human resources, consulting, sales, or politics;

Linguistic-verbal intelligence: refers to the ability to use language effectively and creatively, understand and produce complex verbal discourse, and exploit the nuances of language to express ideas, feelings, and concepts. People with high linguistic-verbal intelligence are fluent in reading, writing, understanding, and interpreting language. They have

a wide range of vocabulary, they can formulate thoughts clearly and convincingly, and they use language to influence and persuade others. They also tend to have a passion for reading, writing, and verbal expression. They are able to grasp linguistic nuances and use wordplay, metaphors, and rhetoric to communicate effectively. Those who possess it can excel in professions that require language skills, such as writers, journalists, lawyers, speakers, or language teachers. However, this form of intelligence goes far beyond simply mastering languages and speech: it also includes the ability to analyze and understand complex language structures, such as grammar, syntax, and semantics. As can be deduced from the analysis mentioned above, linguistic-verbal intelligence is the most stressed one in school settings. That is why teachers can incite students to develop this intelligence by asking them to make oral or written presentations, poems, essays, articles, debates, and discussions;

Logical-mathematical intelligence: refers to the ability to think logically, solve complex problems, recognize patterns and relationships, and use deductive and inductive reasoning. It involves both the left and right cerebral hemispheres: with the former, we remember mathematical symbols, and with the latter we process concepts. It involves not only and exclusively mathematical competence, but also the ability to apply logical reasoning to complex problems in different disciplines. It includes the dexterity to solve logic problems, recognize patterns, perform calculations, formulate

and test scientific hypotheses, and use problem-solving strategies. People with high logical-mathematical intelligence are, as a result, adept at analyzing and synthesizing information, performing complex calculations, and solving mathematical problems. Furthermore, they are able to reason logically and in a structured manner. This form of intelligence also enables them to make hypotheses, make deductions, reason abstractly, and apply mathematical principles in real situations. Those who possess it and make use of it often tend to have great intellectual curiosity and an interest in patterns and structures. They may excel in professions that require mathematical or logical skills, such as scientists, engineers, programmers, financial analysts, or researchers;

Musical intelligence: refers to the ability to understand, produce, and appreciate music in a meaningful way. Contrary to what music scholars who process sounds in the left hemisphere might think, this kind of intelligence is related to the right hemisphere of the brain. It manifests itself in different forms, such as the ability to play a musical instrument, talent in singing, musical composition, understanding of music theory, and appreciation of different genres of music. In addition, music can also influence and enrich other forms of intelligence, such as linguistic-verbal intelligence (through understanding musical texts), logical-mathematical intelligence (through understanding complex musical structures), and interpersonal intelligence (through

collaboration and interaction with other musicians and/or artists). People with high musical intelligence have a very deep sensitivity and awareness for musical elements such as rhythm, melody, harmony, timbre, and musical structure. They can recognize and appreciate the different nuances and emotions that music evokes and are able to distinguish and reproduce musical notes, sounds, and sequences accurately by expressing themselves through music and also being able to have a good level of improvisation;

Naturalistic intelligence: refers to the ability to observe, understand, and appreciate nature, recognizing the characteristics of living organisms, ecosystems, and the interactions between them. This type of intelligence also includes a strong emotional connection with nature, an appreciation for the beauty and diversity of natural environments, and an innate gift for interacting with and caring for living organisms and the environment. Naturalistic intelligence can also influence other aspects of daily life, such as choosing healthy foods, developing gardens and green spaces, taking an interest in outdoor activities, and engaging in environmental conservation. People with high naturalistic intelligence are sensitive to the characteristics of the natural environment and develop a deep understanding of natural elements such as plants, animals, landscapes, weather, and seasons. They can identify species, recognize ecological patterns and connections, and understand natural cycles. Individuals with these skills love to study botany, zoology,

and other sciences, especially for the learning processes that characterize them i.e., classification and categorization, delighting in the use of diagrams and concept maps;

Visual-spatial intelligence: refers to the ability to perceive, process, and understand visual and spatial information accurately and creatively. It is manifested in various skills, such as drawing, design, architecture, cartography, sculpture, and other activities that require accurate perception of space and a gift in mental visualization. This form of intelligence can also influence other aspects of daily life, such as the tendency to organize space, the orientation in new environments, and the grasping of visual details that elude others. People with high visual-spatial intelligence are adept at recognizing and manipulating shapes, understanding spatial relationships, mentally visualizing objects and images, and orienting themselves in space. They may have a keen perception of visual details, manipulating images and/or objects creatively at will, as well as a good visual memory and an ability to represent visual information in a meaningful way. To increase this intelligence in school and educational settings, teachers can ask their students to make tables, diagrams, PowerPoint presentations but also collages, sculptures, and mind maps;

Bodily-kinesthetic intelligence: it is located mainly in the cerebellum, thalamus, and basal ganglia, and refers to the ability to use the body in a coordinated way, to express

ourselves through movement, and to understand physical sensations about space, also involving accurate perception of physical sensations and the use of the body as a means of expression. It can also affect other aspects of daily life, such as motor coordination in daily activities, awareness of our own body in space, rhythm perception, and the ability to perform physical activities efficiently. Those who possess it are adept at controlling their bodies, coordinating movements, and using motor skills precisely and fluidly depending also on the limits the body imposes on them. They are able to learn through physical action and use movement as a tool to express emotions, ideas, and concepts. In fact, individuals who possess a high level of bodily-kinesthetic intelligence often excel in activities such as dance, sports in general, acting, mime art, crafts, and other activities that require intense physical interaction in contact with the environment;

Philosophical-existential intelligence: refers to the ability to think critically about fundamental questions of human existence, such as the meaning of life, ethics, knowledge, truth, morality, and personal identity. It involves the analysis of complex philosophical arguments, logical reasoning, and the ability to develop and evaluate different philosophical perspectives. It concerns the exploration and understanding of human existence, the meaning and purpose of life, emotions, subjective experiences, and issues related to the human condition. Those who use it are able to reflect

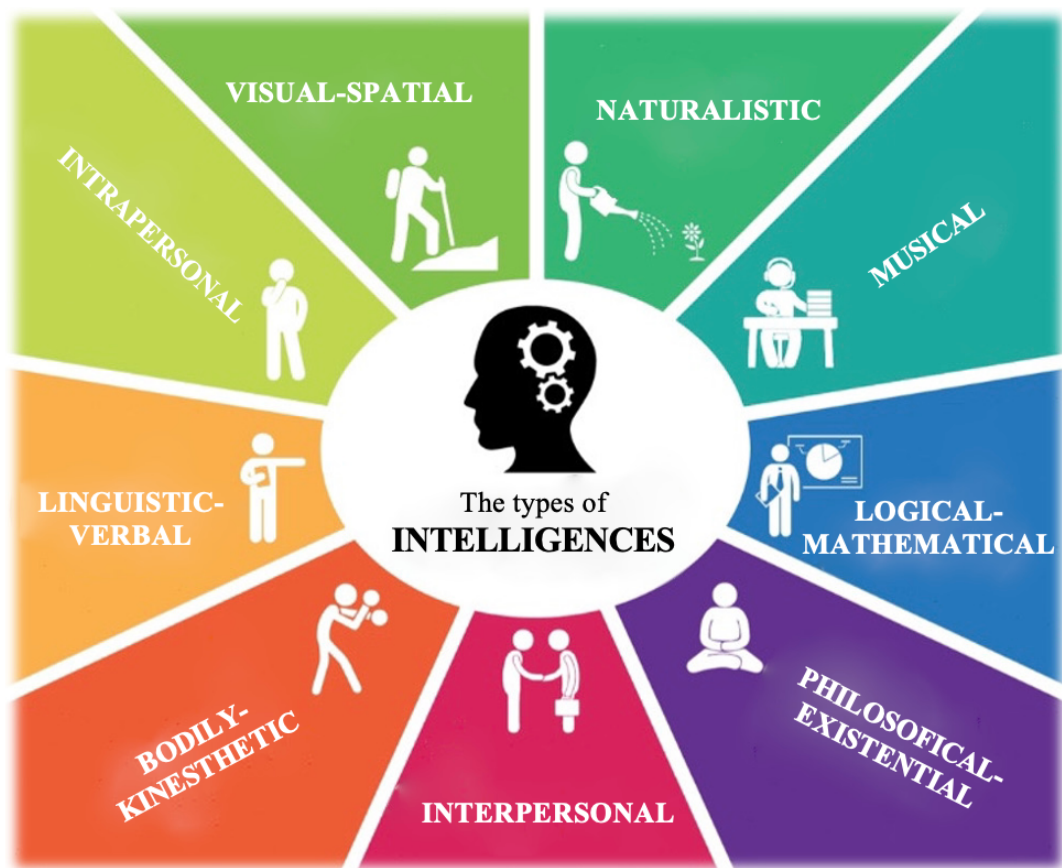
critically on the fundamental questions of human existence, such as the meaning of life, ethics, knowledge, truth, morality, and personal identity. For this reason, it is most often found in philosophers and physicists.

After analyzing each of the areas listed by Gardner within human intelligence, it is clear that it has to be understood not as a single entity but as a collection of particular skills, endowments, and competencies, each of which resides in greater or lesser amounts in the mind of the individual subject. Gardner mentioned the fact that these nine listed categories represent only macro-areas of human intelligence, each with its own subgroups, and that trying to examine and list them all would prove to be a very complex task. Moreover, each of these abilities is not static: it can be developed through exercise, or it could also "decay" over time.

The crucial thing is to be able to recognize which of one's intelligences are "stronger" and which are "weaker." This also means being in the proper conditions for learning and encouragement by professionals, making sure not to favor only some aspects at the expense of others.

Unfortunately, today in Italy we adopt an educational model that seeks to enhance mainly logical-mathematical and linguistic-verbal intelligence, and this tends to repress the different forms of expression of human potential that are certainly no less important.

As we have been able to note in the course of this analysis, Gardner's theory of multiple intelligences has immense potential for application in both educational and occupational settings, proving functional in improving the quality of life of individuals. Its purpose is to find a method for increasing individual bits of intelligence as well as collaboration among them, to help each person live better by making the most of their potential.



I.2. The emotional intelligence

The discussion concerning the various types of intelligence analyzed over the years, all of which are useful and functional for the development of cultural intelligence, does not end with Howard Gardner's theory. There is, in fact, a tenth area of intelligence that deserves a separate analysis.

Although the term "emotional intelligence" was popularized by psychologist Daniel Goleman in 1995 through the publication of a book of the same title that became an international bestseller, it was actually first introduced in 1990 by two other psychologists, Salovey and Mayer. Various theories and models have been proposed, but almost all definitions of emotional intelligence include at least these five main characteristics:

Self-awareness: the ability to know our own feelings and use them as a guide in making decisions;

Self-management: the ability to manage our own emotions so that we do not become paralyzed by stress anxiety and negativity;

Interpersonal skills: the ability to use our own emotions as a key to relate to others;

Motivation and tenacity: the ability to pursue our own goals with passion regardless of fame and fortune;

Empathy: the ability to understand the feelings of others indirectly, through facial expression, tone of voice, posture, etc.

An emotionally intelligent person is flexible and unafraid of change. They adapt without particular problems to new situations in private life or at work, they are curious about new things and not afraid to experiment. In addition, those with a good level of emotional intelligence are able to talk about their emotions, and thus manage them. Doing so they develop a kind of resilience to others' thinking, tending to be increasingly independent and confident in making choices and sharing their own moods with other people.

The presence of a high level of emotional intelligence should theoretically bring about beneficial effects in all aspects of an individual's daily life: better social relationships, including family and romantic ones, improved perception by others of us, better stress management, and consequent physical and mental well-being, the establishment of more honest and long-lasting working relationships, the development of leadership skills within a given group, better school performance, greater awareness in making important choices...

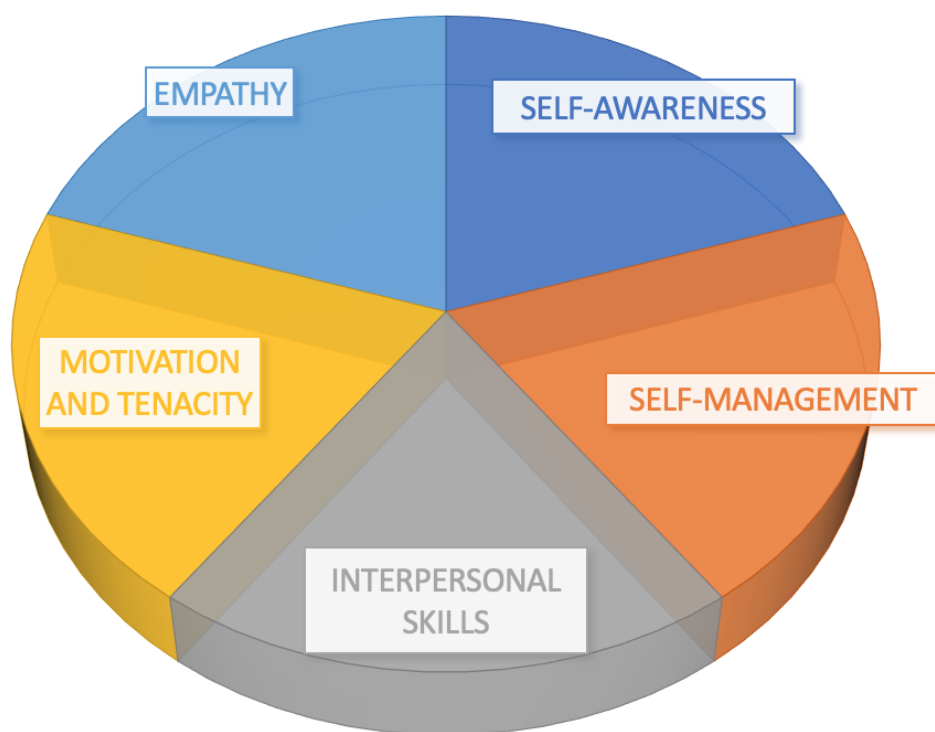
However, beware. Emotional intelligence is not innate; instead, like other forms of intelligence, it is developed and learned throughout life, precisely through social interaction, personal experiences, and conscious learning. It is formed from early childhood, in which children begin to recognize and express their own emotions, understand those of others, and develop an ability in knowing how to manage and regulate them. Clearly, the way emotional intelligence develops can be influenced by

factors such as the family environment and the education received. Learning and practicing emotional skills, such as active listening, stress management, negotiation, and emotional resilience, can help develop and boost this area of intelligence.

However, many criticisms have come over the years about this concept. Above all, attempts have been made to question what are the critical issues and the general sense of ambiguity that emotional intelligence causes, as a subject that is not deeply scientifically verified, in contrast to I.Q., as well as incredibly similar to a mix of all the other bits of intelligence already analyzed in Gardner's theory. A major criticism concerns the inability to measure it objectively. Although tests for its measurement are available, according to Salovey and Mayer's model or Goleman's model, many doubt their reliability, since they are not exactly objective, due to the fact that no truly right or wrong answers are predicted. Moreover, one further criticism has been made: according to some scholars, the results obtained from such tests are not always true. The fact that the performance of the aforementioned tests shows that a person knows how to handle emotions and how to behave appropriately in a given situation, even a critical one, does not necessarily mean that that person reacts in that way (the one emerged from the test) when that particular situation arises. Finally, emotional intelligence is regarded by almost everyone as a desirable trait. In this sense, the idea has been formulated that the ability to manage others' emotions to achieve certain goals may not always be regarded as a positive trait. Just think of great dictators of the 20th century, who demonstrated an enormous degree of empathy for the popular masses and who, precisely through this ability,

misused emotional intelligence, turning it into a veritable "weapon" to manipulate the thoughts and the actions of others at will.

Below is a summary graphic of the five characteristics an individual must possess and/or develop to achieve a good level of emotional intelligence:



II. The culture

Although in the case of intelligence, it was necessary to carry out a careful analysis at least to understand its general characteristics, given the lack of a proper definition, as regards the concept of culture, this turns out to be seemingly simpler, but not without insight. However, culture is a broad and complex concept. In more general terms, it incorporates the elements, both tangible and intangible, that are distinctive of a society or group of people, such as traditions, beliefs,

values, social norms, institutions, arts, language, and other aspects that characterize a community's way of life and are transmitted from generation to generation.

There are countless variations of culture in the world and, consequently, many cultural groups, which change according to the elements present in a given context. Each culture differs from the others in the specific solutions it adopts in response to certain problems. For those trying to approach an individual from a different culture than their own, determining what these elements are, often becomes very difficult and sometimes can cause ambiguity and discomfort. A word, a gesture, or a manner of behavior that is usual and "correct" for us may be completely disrespectful and out of place to a person from a different cultural background.

Let's give some examples: already in Italy there is a well-known difference between the inhabitants of the northern regions and those of the central-southern regions, in terms of manners, customs, food, dedication to work, etc. Turning then to comparisons with foreign countries, for Italians it is a completely normal gesture to make the OK by joining the index finger and thumb. However, this may not have the same effect if our interlocutor is from Russia, as in their culture that gesture would be very vulgar and offensive. Another element susceptible to cultural variation is the way individuals occupy space. If the interlocutor with whom you are interacting is Northern European or American you must remember to maintain a distance equal to a double outstretched arm: coming closer would create embarrassment or even the unpleasant feeling of being attacked. In France, Italy, Greece, Spain, and

Arab countries, on the other hand, distances are shortened, so there is no problem in approaching the person, even to the point of touching him or her with a pat on the shoulder. The conception of time also varies across cultures: the Germans have always seen the Italians as disorganized, ready to change schedules, and unable to meet deadlines. On their side, Italians see Germans as pedantic and formal, as well as obsessed with rules and procedures. Of course, the problem here, too, is cultural. In countries such as the United States, Germany, the Netherlands, the United Kingdom, Switzerland, or those located in Scandinavia and Northern Europe, "time is money" and should be invested to the best of their ability: therefore, keeping to schedules and deadlines is essential if one wants to live in harmony with these people. In contrast, Mexicans, Arabs, Orientals, and Indians tend to be more flexible and less structured: for them "time is a relationship." A person must expect sudden changes in schedules as well as deadlines that are quietly missed: this is no disrespect to us; it is simply that for them connections with people matter more than established schedules.

These are just some of the instances in which culture influences behavior and relationships among people and groups of people. In this regard, in order to try to explore this issue deeper, a theory was formulated in 1976 by Edward Twitchell Hall⁶, the so-called "Iceberg Theory."

This theory attempts to illustrate the various aspects that should be considered when encountering and/or trying to analyze a culture. As in

⁶ Edward Twitchell Hall, (Webster Groves, May 16, 1914 - Santa Fe, July 20, 2009) was an American author and anthropologist, considered one of the founding fathers of the study of intercultural communication.

any iceberg, there are two parts, one visible, which usually accounts for only 10-15% of the whole ice block, and one invisible, submerged by water, but which in most cases is the larger and more solid one.

When we visit a new country for the first time, we first start to notice so many small differences, in the way people dress, what they eat, what music they listen to, and more generally how they behave and carry out certain activities. These are the aspects of culture that we can perceive and experience easily and almost immediately through our five senses. Well, this is nothing more than the visible part of the iceberg. First and foremost, we find the language that, even if we do not know it, is present, we can hear it, read it, write it, and it will accompany every moment spent in that country. Next, we will notice a diverse expression of art, including music, dance, painting, film, theater, sculpture, and architecture. Finally, each culture bases its foundation on traditions, rituals, and customs that are closely related to the religion professed in that country. Food possesses a central role in the identity of a given culture, region, or country: what people eat, how they eat it, and with whom, are aspects that can tell us a great deal about people's lifestyles. Another element to consider includes the so-called institutions, which include associations, societies, organizations, and all the rules that govern them. To conclude, at the very tip of this iceberg lies manners, which simply indicate how people of a particular cultural group show respect and politeness toward those around them. Tourists interact with a new culture by confronting only these superficial aspects, which is not entirely wrong, but if you want to learn more about a new place, you need to "immerse yourself" in it.

Language, as we know, is a fundamental part of a culture, and in this context, it symbolizes the perfect connection between the part on the surface and the part submerged by the waters.

Heading to the depths of the iceberg we will find a huge invisible mass, encompassing every entrenched cultural assumption that is too difficult to influence. In a nutshell, these are the ideologies or core values of a given culture. We are referring to well-defined ideas about what is good, bad, right, wrong, desirable, undesirable, acceptable, and unacceptable. Ultimately, these ideas become visible only through the way people act, the words they use, the laws they promulgate, and the way they communicate. These elements are grouped into eleven categories:

Beliefs: when we talk about beliefs, we are not referring only to the religious sphere. Religion is only the institution that lies at the surface of our beliefs. In fact, the latter, from the cultural point of view, are key aspects that represent the way we see things not only in the religious sphere but also in the sphere of education, science, history, politics, and many other branches of life of a given group;

Ideals: cultural ideals, on the other hand, are generally based on understanding what is best for the life of a person and his or her society at large. The perfect example of an ideal is that of the "American dream" which refers to the hope, shared both by admirers of the United States of America and by the inhabitants themselves, that through hard

work, courage, and determination it is possible to achieve a better standard of living and economic prosperity at both the individual and family levels. These values were shared by many of the early European settlers who landed in America, and were then passed on to future generations;

Norms: norms of a culture are basically all the behaviors and actions of people in a given society that are considered normal, or at least not strange. However, it should be considered that human beings are all unconsciously conservative and manifest this attitude in different ways. In fact, throughout our history whatever was seen as strange or unusual for the time was automatically perceived as a danger;

Roles: as we continue our journey into the depths, we will be able to see how each of us in the course of our lives has performed or performs different tasks and especially played different roles. For example, every man has held the role of son, some then also held the role of husband, father, grandfather, and so on. Modern society offers an unlimited variety of roles and functions for individuals to perform, and they undertake these activities as an integral part of their lives and personal identities. Ethnicity, economic status, job, career, and personality are factors that determine a person's role within a society and a given culture;

Concepts: cultural concepts are nothing more than the general ways and manners in which people think and

perceive things. They are represented by an endless list that includes more general concepts such as the importance of family, what it means to be a good friend, the relevance of individuality and privacy, how to be happy, and many other abstract ideas about innovation and life;

Myths: nowadays, the term myth is often associated with stories that are probably not true. In reality, true myths are much more than that. They are very ancient tales, perhaps not 100% real, but containing truths. These are actually meta-truths, valid only on a level beyond descriptive language and the one we normally use to narrate certain events. Myths also connect us to the following five points, which lie in the deepest meanders of the waters that submerge the cultural iceberg;

Values: they mean the feelings people have toward the most important aspects of human life. For instance, the value of friendship is often compared with that of family or the relationship of loyalty to one's employer. Comparisons are made between the values of success and well-being with that of kindness and generosity. The values of a culture include assessments of such things as courage, humility, integrity, honesty, and many other facets of the nature of human beings;

Desires: What do people want? Superficially, the answer to this question would be "to become rich". In reality,

however, it is not the money itself that is so much desired, but the benefits it can bring to our lives, in terms of quality, comfort, power, and experiences. Nonetheless, there are things that money cannot buy, such as a healthy and lasting friendship, respect, or good mental health;

Assumptions: most cross-cultural and communication courses tell us that we should not make assumptions about what might happen within a given context. In reality, this is highly unlikely not to happen. We make assumptions every day, all the time: we expect that when we flip a switch the light will come on, that the bus will pass by our stop, perhaps not too late, that a good performance will be rewarded, or that our kindness will be reciprocated in some way. Probably the really crucial thing here is how we react when one of our assumptions does not materialize;

Attitudes: our attitude toward something or someone is determined by what we think and perceive. It can be positive or negative, and, for the most part, it is influenced by our emotions. Having a negative or misplaced attitude within a cultural context could lead to having a difficult life both for the individual himself or herself and for all those who come into contact with him or her;

Tastes: the word taste is commonly associated with food, but in a broader sense, it stands for simply what people like or dislike. In fact, each of us has different tastes in

music, movies, sports, school subjects, fashion, and even other people around us.

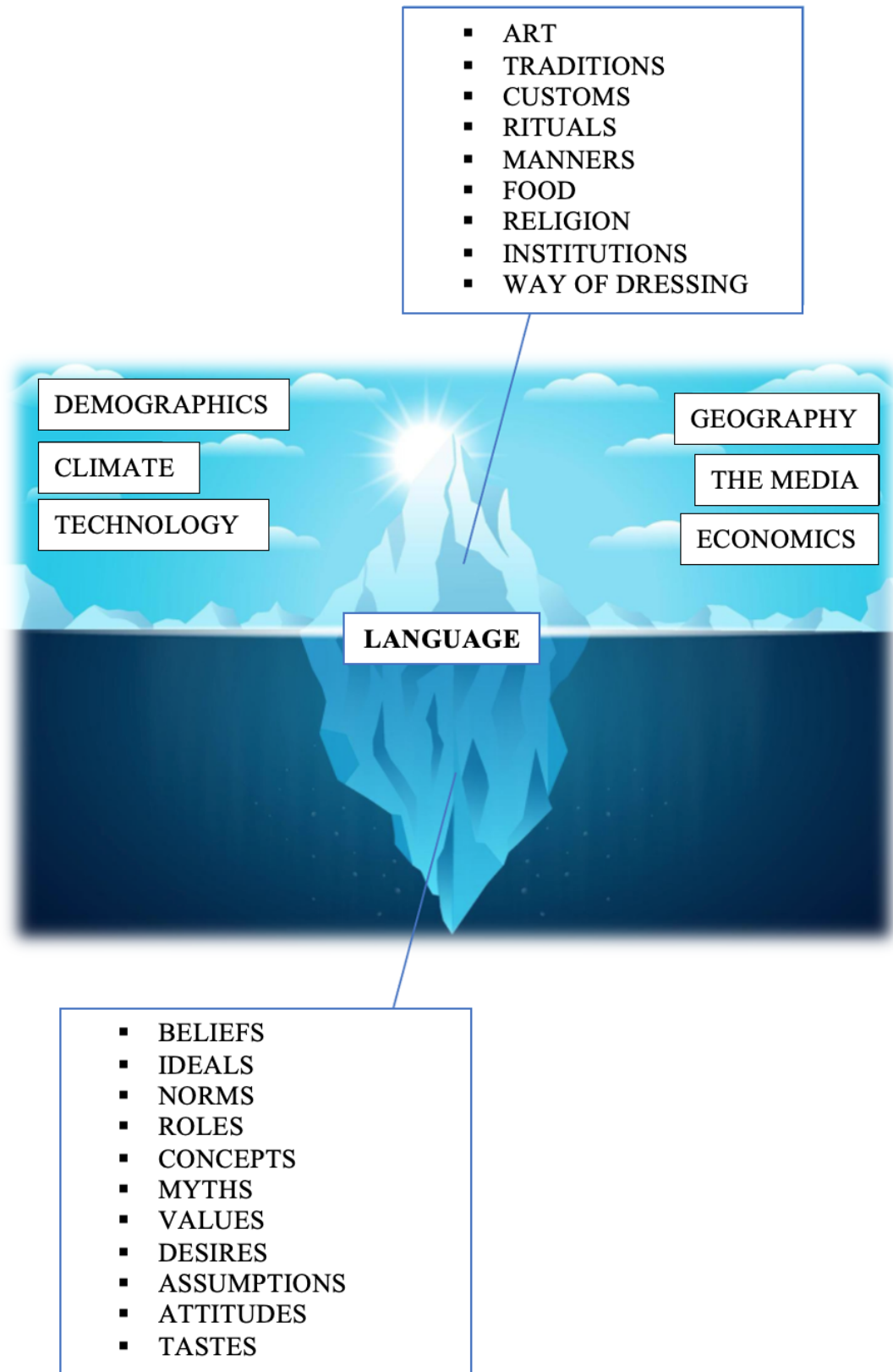
In the end, as with every natural element on our planet, the structure of the iceberg can also be changed by external agents. In the case of the cultural iceberg, these agents precisely influence the culture from the outside attacking all the aspects that cannot be regulated and managed by the culture itself or by the people belonging to that particular cultural group. These are:

Climate and **geography**: to understand how much these two elements can influence a given culture, it is enough to think about the difference between a small mountain remote village in the hinterland of a vast continent and a city located on the coast of the tropical area. Comparing them, the differences in the challenges faced by the people of these two places on a daily basis will immediately emerge;

Demographics: incorporates all the peculiarities of the population, including the number of people, the percentages of individuals in each gender, the number of individuals in each age group, and their social position;

The media: human life has never been so much affected by such powerful means of communication as during the early years of the 21st century. There is, without a shadow of doubt, fierce competition to control the flow of information circulating in modern society, and this,

consequently, has a major impact on the direction in which various cultures develop;



ic

SECTION FRANÇAISE

Introduction

Depuis le début du colonialisme, un processus s'est mis en place dans le monde qui a conduit à un important mélange de langues, de cultures, de traditions et de peuples. Il suffit de penser au nombre de nations qui, en dehors du Royaume-Uni, ont aujourd'hui l'anglais comme langue officielle (États-Unis, Canada, Australie...), ou au nombre de pays africains où le français est la langue maternelle (Côte d'Ivoire, Sénégal, Gabon...), pour ne citer que deux des langues les plus parlées. Au fil des siècles, et malheureusement aussi à travers plusieurs pages peu glorieuses de l'histoire, la globalisation s'est imposée, grâce à laquelle l'être humain a pu progresser, donnant naissance au monde tel que nous le connaissons aujourd'hui. L'avènement des technologies modernes et le progrès des moyens de communication ont fait de l'endroit où nous vivons un lieu de plus en plus interconnecté, où les distances géographiques semblent avoir été abolies. Cela a entraîné un certain nombre de changements significatifs dans la communication et les relations entre les peuples, ouvrant de nouvelles opportunités, mais soulevant également des défis et des conflits.

Le plus grand obstacle auquel il faut faire face aujourd'hui est sans aucun doute le fait de devoir se confronter et se lier à une culture différente de celle que l'on possède, de manière à pouvoir bénéficier, de part et d'autre, de la relation qui s'établit. La diversité fait souvent peur et met les gens en conflit les uns avec les autres. Il faut donc faire preuve d'intelligence. Au fil des années, des chercheurs ont tenté d'analyser et de mesurer l'intelligence dans l'esprit d'un individu, avec des avis parfois contradictoires. Toutefois, l'aspect sur lequel nous nous concentrerons

dans ce mémoire, et celui qui est le plus nécessaire pour résoudre ces difficultés, est sans aucun doute l'intelligence culturelle.

L'intelligence culturelle est la capacité à gérer, à s'adapter et à faire preuve de flexibilité dans des contextes caractérisés par la diversité culturelle. En d'autres termes, elle représente l'ensemble des connaissances, des compétences et des aptitudes nécessaires pour reconnaître, comprendre et intégrer la diversité. Comme les autres types d'intelligence que possèdent les êtres humains, elle s'améliore avec l'expérience et la formation; elle n'est pas innée. Elle nécessite une ouverture d'esprit et consiste à sortir de sa bulle culturelle.

La formation à l'intelligence culturelle permet d'examiner de manière critique son propre système culturel et la manière dont il influence ses interprétations, ses attentes et ses hypothèses. En développant l'intelligence culturelle, on accepte la validité des différentes visions du monde. En outre, cette dernière n'implique pas seulement une connaissance superficielle des cultures, mais nécessite une compréhension profonde des racines historiques, des valeurs fondamentales et des modèles de comportement d'un groupe culturel donné. Elle exige également une volonté d'apprendre en permanence, de s'adapter et d'apprécier les différences culturelles comme une source d'enrichissement et de croissance personnelle.

Une personne culturellement intelligente est capable de surmonter les préjugés et les stéréotypes culturels, qui sont malheureusement fréquents au contact d'un individu ou d'un groupe d'individus différents des nôtres, parce qu'ils sont inconscients, faciles et automatiques ; elle

est aussi ouverte à de nouvelles expériences et perspectives. Il ou elle possède la capacité de communiquer efficacement avec des personnes de cultures différentes et de résoudre les conflits ou les malentendus qui peuvent survenir en raison de ces différences.

L'intelligence culturelle est un nouveau domaine de l'esprit humain qui peut et doit être développé dans tous les domaines de la vie, en commençant par les relations entre les individus et en terminant par celles entre des groupes entiers, des équipes, des entreprises, des gouvernements ou d'autres types d'organisations où il est nécessaire de communiquer et de travailler en harmonie afin d'éviter les conflits et d'atteindre le succès.

Ce mémoire a fait le point sur ce que signifie l'intelligence et sur la manière dont elle est influencée par la culture. Maintenant, nous examinerons tous les aspects qui sont activés dans l'esprit d'un individu lorsqu'il entre en contact avec d'autres personnes ou groupes de personnes et comment ils changent en fonction du contexte socioculturel auquel il est confronté. Nous tenterons également de donner un aperçu intéressant de certaines stratégies qui peuvent être mises en œuvre pour favoriser la croissance et le développement de l'intelligence culturelle et, par conséquent, obtenir des résultats optimaux. Enfin, des exemples concrets et des expériences personnelles de succès obtenus grâce à une bonne utilisation de l'intelligence culturelle seront examinés.

*“Un peuple qui ne connaît pas son passé, ses origines
et sa culture ressemble à un arbre sans racines.”
(Marcus Garvey)*

II.1. Valeurs et groupes culturels

Dans la section précédente, nous avons examiné les différents éléments qui composent une culture, en commençant par les éléments les plus superficiels, puis les plus profonds et enfin ceux qui sont extérieurs à la culture elle-même. L'un des principaux éléments qui composent le monde complexe de la culture d'une personne ou d'un groupe concerne certainement les valeurs, cet ensemble de préférences que les gens ont dans leur façon d'aborder la vie, d'interagir, de communiquer, de planifier et d'accomplir des tâches.

Il est évident que chaque individu a des valeurs différentes de celles d'une autre personne. Mais comment savoir exactement quelles tendances de valeurs nous portons en nous ?

Il est possible d'obtenir un rapport sur les valeurs culturelles qui peut fournir un retour d'information sur nos orientations culturelles individuelles et créer un véritable profil personnel, une sorte d'identité culturelle. Ce rapport est basé sur des questions simples qui cherchent à comprendre dans quelles dimensions des valeurs culturelles nous nous reflétons le plus et à quel groupe nous appartenons, en bref, notre orientation. Ces dimensions sont les suivantes :

| INDIVIDUALISME | VS | COLLECTIVISME |
|--|-----------|--|
| Une plus grande importance pour les objectifs et les droits individuels; | | Importance accordée aux objectifs du groupe et aux relations personnelles; |

| | |
|--|--|
| <p>Agir et penser de manière autonome; Reconnaître la priorité d'une prise de décision rapide.</p> | <p>Prévoir du temps pour la consultation du groupe; Travailler à l'obtention d'un bon résultat pour tous sans négliger la valeur des relations à long terme.</p> |
| PROXIMITÉ DU POUVOIR | DISTANCE DU POUVOIR |
| <p>Mettre l'accent sur les différences de statut; Les supérieurs prennent des décisions; Respecter scrupuleusement les hiérarchies et les ordres; Ne jamais remettre en cause ou contester publiquement les autorités.</p> | <p>Mettre la priorité sur l'égalité et la prise de décision en partageant avec les autres; Oublier les formalités; Chercher des moyens de remettre en question ou de contester l'autorité.</p> |
| INCONNU OUI | INCONNU NON |
| <p>Accent sur l'adaptabilité et la flexibilité en fonction du contexte; Éviter les déclarations dogmatiques; Invitation et volonté d'explorer ce que l'on ne sait pas.</p> | <p>Importance sur des aspects tels que la planification et la prévisibilité; Toujours donner des instructions claires et explicites; S'appuyer sur des procédures et des politiques formalisées.</p> |
| COOPÉRATIF | COMPÉTITIF |
| <p>Se concentrer sur la collaboration, le soutien mutuel et la famille; Établir des relations avant d'assigner des tâches; Communiquer pour construire des relations saines.</p> | <p>Se concentrer sur la compétition, la confiance en soi et la réalisation des objectifs; La tâche est prioritaire; Communiquer uniquement pour transmettre des instructions et/ou des informations.</p> |
| COURT TERME | LONG TERME |
| <p>Priorité sur les résultats immédiats; Se concentrer sur le succès immédiat; Se concentrer sur les implications du présent.</p> | <p>Se concentrer sur la planification à long terme; Préférer le succès futur au succès immédiat; Investir aujourd'hui pour l'avenir; Mettre l'accent sur les implications à moyen/long terme.</p> |
| COMMUNICATION DIRECTE | COMMUNICATION INDIRECTE |
| <p>L'accent est mis sur la communication explicite en mots;</p> | <ul style="list-style-type: none"> Mettre l'accent sur la communication indirecte en tenant compte du ton et |

| | | |
|--|----|--|
| <p>Être direct; Mettre l'accent sur la transmission claire du message.</p> | V | <p>du contexte; Reconnaître l'importance du silence et de la réflexion; Prêter attention à ce qui N'est PAS dit.</p> |
| ÊTRE | | FAIRE |
| <p>Se concentrer sur la qualité de vie; Affirmer ce que l'on est et ne pas se limiter à la performance; Gérer les relations.</p> | VS | <p>Mettre l'accent sur l'engagement et le succès; Croire en le succès et en de nouvelles opportunités; Gérer le processus.</p> |
| UNIVERSALISME | | PARTICULARISME |
| <p>Insistance sur les normes; Utilisation de normes à appliquer à tous sans distinction; Fournir des engagements par écrit et s'efforcer de les respecter; Lorsque des changements doivent être apportés, fournir autant de justifications et de préavis que possible.</p> | VS | <p>Accent mis sur la spécificité; Utilisation de normes uniques et différenciées basées sur les relations; Faire preuve de flexibilité chaque fois que cela est possible; Investir dans les relations et mettre l'accent sur le rôle dans le contexte lorsqu'une décision doit être prise.</p> |
| NON ESPRESSIF | | ESPRESSIF |
| <p>Se concentrer sur la communication non émotionnelle; Cacher ses sentiments; Gérer l'expression émotionnelle et le langage corporel; S'en tenir à l'essentiel pendant les réunions et les interactions.</p> | VS | <p>L'accent est mis sur la communication expressive; Partager ses sentiments; S'ouvrir aux autres pour leur témoigner de la chaleur et de la confiance; Être plus expressif que ce que l'on veut être.</p> |
| LINÉAIRE | | NON LINÉAIRE |
| <p>Se concentrer sur une seule chose à la fois; Séparer le travail de la vie privée; Assurer le suivi et prendre le temps, lorsque c'est possible, d'établir la confiance; Si une échéance ne peut être respectée, proposer une alternative et la respecter.</p> | | <p>Être multitâche; Accorder de l'espace pour les pauses et les interruptions; Unir vie professionnelle et vie privée; Trouver des moyens d'être plus flexible pour les échéances moins importantes; Expliquer l'impact relationnel du non-respect d'une échéance..</p> |

Si vous faites partie d'un groupe ou d'une équipe, une fois que vous aurez compris les différentes dimensions des valeurs culturelles et que vous aurez indiqué vos préférences, vous devrez répondre à des questions comme celles-ci:

À quelle(s) valeur(s) culturelle(s) votre équipe se rapproche-t-elle le plus?

Quelle(s) valeur(s) culturelle(s) différencie(nt) le plus votre équipe?

Existe-t-il une dimension culturelle dans laquelle un seul individu est différent du reste de l'équipe? Si oui, discutez des implications pour cet individu et pour l'équipe dans son ensemble.

En examinant les modèles de valeurs culturelles de votre équipe, quelles sont les forces potentielles?

En observant les modèles de valeurs culturelles de votre équipe, quels sont les défis potentiels que vous prévoyez?

Ce n'est qu'après avoir répondu à ces questions que vous pourrez travailler ensemble pour déterminer les actions spécifiques que l'équipe peut entreprendre pour que les similitudes et les différences de valeurs culturelles deviennent un atout plutôt qu'un handicap.

Jusqu'à présent, des facteurs et des éléments ont été pris en compte pour classer le profil culturel d'un individu. Cependant, il est certain qu'une personne originaire d'une petite ville du sud de l'Italie et un concitoyen auront de nombreux points communs en termes de culture et de valeurs. C'est pourquoi l'on a étudié la présence possible de dix

groupes culturels, chacun présentant certaines caractéristiques tant sur le plan géographique que sur le plan des valeurs. Attention toutefois, en raison de l'énorme diversité au sein de ces groupes, ils ne doivent être utilisés que comme point de départ pour la comparaison avec les autres profils dominants. Les pays NE sont PAS les groupes eux-mêmes. Il s'agit simplement d'endroits où l'on a le plus de chances de trouver une présence significative de groupes culturels. Voici une liste de ces groupes:

Anglo-saxon (Australie, Canada, Nouvelle-Zélande, Royaume-Uni, États-Unis, etc.), les dimensions présentes chez les individus de ce groupe sont les suivantes: *individualisme, proximité du pouvoir, faire face à l'inconnu, compétitif, court terme, communication directe, faire, universalisme, non-expressif/expressif, linéaire;*

Arabe (Bahreïn, Égypte, Jordanie, Koweït, Liban, Maroc, Arabie Saoudite, Émirats Arabes Unis, etc.), parmi les dimensions présentes chez les individus de ce groupe figurent: *collectivisme, distance du pouvoir, inconnu oui/inconnu non, coopératif/compétitif, court terme, communication indirecte, être, particularisme, expressif, non-linéaire;*

Asiatique-confucéen (Chine, Hong Kong, Japon, Singapour, Corée du Sud, Taïwan, etc.), les dimensions présentes chez les individus de ce groupe sont les suivantes: *collectivisme, proximité du pouvoir/distance du pouvoir, inconnu oui/inconnu*

non, coopératif/compétitif, long terme, communication directe, être/faire, particularisme, non-expressif, linéaire/non-linéaire;

Europe de l'Est (Albanie, République Tchèque, Grèce, Hongrie, Mongolie, Pologne, Russie, etc.), les dimensions présentes chez les individus de ce groupe sont les suivantes: *individualisme/collectivisme, proximité du pouvoir/distance du pouvoir, inconnu oui, coopératif/compétitif, court terme, communication directe/communication indirecte, être/faire, universalisme/particularisme, non-expressif, linéaire/non-linéaire;*

Europe germanique (Autriche, Belgique, Allemagne, Pays-Bas, etc.), les dimensions présentes chez les individus de ce groupe sont les suivantes: *individualisme, proximité du pouvoir, inconnu oui/inconnu non, compétitif, court terme/long terme, communication directe, faire, universalisme, non expressif, linéaire;*

Amérique latine (Argentine, Bolivie, Brésil, Chili, Colombie, Costa Rica, Mexique, etc.), parmi les dimensions présentes chez les individus de ce groupe figurent: *collectivisme, distance du pouvoir, inconnu non, coopératif/compétitif, court terme/long terme, communication directe/communication indirecte, être, particularisme, expressif, non linéaire;*

Europe latine (France, Canada francophone, Italie, Portugal, Espagne, etc.), les dimensions présentes chez les individus de

ce groupe sont les suivantes: *individualisme/collectivisme, proximité du pouvoir/distance du pouvoir, inconnu non, coopératif/compétitif, court terme/long terme, communication directe/communication indirecte, être/faire, universalisme/particularisme, expressif, non linéaire;*

Europe du Nord (Danemark, Finlande, Norvège, Islande, Suède, etc.), les dimensions présentes chez les individus de ce groupe sont les suivantes: *individualisme, proximité du pouvoir, inconnu oui, coopération, court terme, communication directe, être, universalisme, non-expressif, linéaire;*

Afrique Subsaharienne (Ghana, Kenya, Namibie, Nigeria, Zambie, Zimbabwe, etc.), parmi les dimensions présentes chez les individus de ce groupe figurent: *collectivisme, proximité du pouvoir/distance du pouvoir, inconnu oui/inconnu non, coopératif, court terme, communication indirecte, être, particularisme, expressif, non-linéaire;*

Asie du Sud (Inde, Indonésie, Malaisie, Philippines, Thaïlande, etc.), les dimensions présentes chez les individus de ce groupe sont les suivantes: *collectivisme, distance du pouvoir, inconnu oui/inconnu non, coopératif/compétitif, court terme/long terme, communication indirecte, être/faire, particularisme, non-expressif/expressif, linéaire/non-linéaire.*

*“La culture est le seul bien de l’humanité qui, divisé
entre tous, au lieu de diminuer, devient plus grande.”*
(Hans Georg Gadamer)

III. L'intelligence culturelle: la développer pour le succès

L'intelligence culturelle, comme nous l'avons déjà mentionné à plusieurs reprises, n'est rien d'autre que la capacité à établir des relations et à travailler efficacement dans des situations culturellement diverses. Au-delà des notions de sensibilité et de conscience culturelle de l'individu, il est important d'identifier les capacités présentes chez les personnes qui peuvent effectivement atteindre leurs objectifs avec succès et respect, quel que soit le contexte culturel. La prise de conscience et la sensibilité sont sans aucun doute les premières étapes, mais elles ne sont souvent pas suffisantes. Une personne culturellement intelligente n'est pas seulement consciente et sensible, mais elle est aussi capable de travailler et d'établir des relations efficaces avec des personnes et des projets dans des contextes culturels différents.

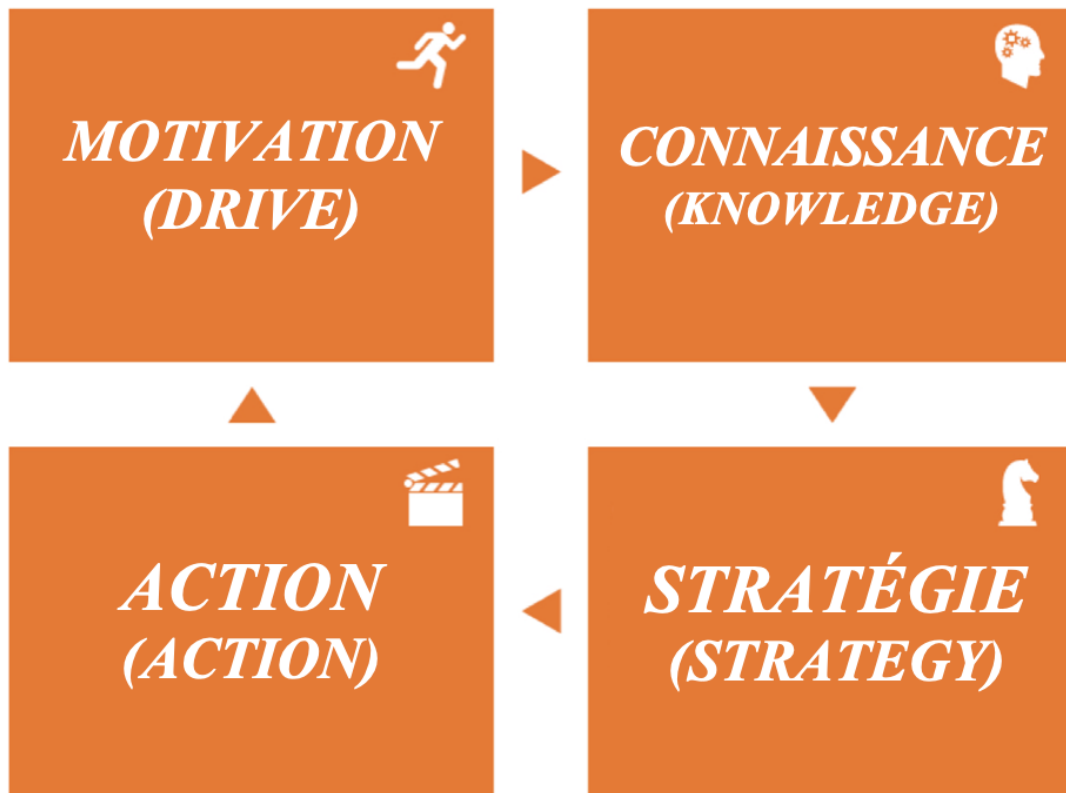
Les recherches sur l'intelligence culturelle menées par le Cultural Intelligence Center dans le Michigan (États-Unis), qui portent actuellement sur 98 pays et plus de 200 000 sujets, montrent que les personnes culturellement intelligentes ont développé des compétences dans quatre catégories distinctes qui sont toutes interconnectées:

Motivation (DRIVE), le niveau d'intérêt, de motivation, de persévérance et de confiance pour relever le défi de travailler dans des contextes multiculturels et de s'engager dans une interaction culturelle;

Connaissance (KNOWLEDGE), le degré de compréhension et de connaissance des coutumes, des différences et des similitudes culturelles qui peuvent influencer la manière de travailler dans un contexte donné;

Stratégie (STRATEGY), la capacité et la conscience d'être capable de planifier une stratégie, basée sur la connaissance des différences et des similitudes mentionnée précédemment, de manière à pouvoir gérer au mieux une interaction culturelle;

Action (ACTION), la capacité à s'adapter lorsqu'on travaille ou interagit dans des contextes multiculturels et à suivre ses



À ce point, tout le monde pense probablement "qu'on naît" culturellement intelligent ou qu'on ne peut pas tous être culturellement intelligents. Rien n'est plus faux.

L'intelligence culturelle est une compétence mais aussi un processus, un processus long et complexe qui exige beaucoup de persévérance, de discipline et une grande volonté d'élargir ses horizons. Toutefois, cela ne devrait pas empêcher les personnes de tous âges, sexes, ethnies et religions d'essayer de développer et d'accroître leur intelligence culturelle. Il existe plusieurs méthodes et conseils à suivre si l'on veut s'engager dans cette direction:

S'exposer à des cultures différentes: chercher à s'immerger dans des cultures différentes à travers les voyages, la lecture, les films, la musique et la nourriture. Explorer les traditions, les valeurs, les croyances et les pratiques de cultures autres que la nôtre. La participation à des festivals culturels ou à des événements locaux peut être l'occasion d'expérimenter directement de nouveaux univers culturels jusqu'alors inconnus;

Étudier: approfondir ses connaissances de l'histoire et de la géographie mondiales, par exemple. Comprendre les différentes périodes historiques, les événements marquants et les dynamiques géopolitiques aidera inévitablement à mieux contextualiser les cultures et les sociétés. Ou encore, essayez

d'étudier des disciplines telles que l'anthropologie et la sociologie pour mieux comprendre les dynamiques culturelles et sociales. Ces études fourniront des outils conceptuels pour analyser et apprécier les différentes cultures;

Apprendre et expérimenter les langues étrangères:

l'apprentissage de nouvelles langues ouvre certainement la porte à de nouvelles cultures. Il faut essayer d'apprendre au moins une langue étrangère et s'exercer à l'utiliser en discutant avec des locuteurs natifs ou en écoutant des contenus dans la langue choisie. De cette manière, il sera également possible de participer à des débats et des discussions: être impliqué dans ce type de contexte, peut-être sur des sujets culturels, permettra d'explorer différentes perspectives et de développer une ouverture d'esprit à l'égard de différents points de vue. Par ailleurs, établir des relations et interagir avec des personnes de cultures différentes, écouter leurs histoires, partager leurs expériences permettra d'apprendre des autres. Cela aidera à mieux comprendre comment les différentes perspectives culturelles influencent la manière dont on aborde les défis et les questions cruciales;

Lire des livres et des magazines culturels:

commencer à lire des livres et des magazines traitant de sujets culturels, ou éventuellement écrits par des auteurs de différents pays, peut certainement permettre de mieux comprendre les différentes cultures. Il est préférable de choisir des textes qui traitent de

sujets tels que la littérature, l'art, la philosophie et la sociologie;

Suivre les médias internationaux: élargir l'exposition aux médias internationaux en suivant les actualités, les programmes télévisés, les films et les séries télévisées provenant de différentes parties du monde. Cela aidera à acquérir une perspective globale sur les événements, les problèmes et les tendances culturelles et sur la manière dont ils sont vécus par les différents peuples;

Garder l'esprit ouvert: enfin, essayez toujours de garder un esprit ouvert et curieux. Être ouvert à la volonté d'apprendre et de s'adapter à de nouvelles informations et perspectives que l'on peut rencontrer sur le chemin du développement de l'intelligence culturelle. De cette manière, il est également possible de pratiquer la sensibilité culturelle, en prenant conscience de ses propres préjugés culturels et en s'efforçant de les surmonter. L'ouverture à la confrontation avec des idées différentes et le respect de la diversité culturelle peuvent faire toute la différence.

Une fois ces aspects expérimentés et développés, chaque individu sera en mesure d'éveiller cette capacité latente en chacun de nous qui nous permet de nous ouvrir à de nouveaux mondes, à de nouvelles expériences et à de nouvelles cultures.

Imaginez maintenant les avantages que l'intelligence culturelle pourrait apporter si elle était présente chez plusieurs

individus, peut-être dans le même environnement de travail, dans une entreprise multinationale par exemple, où les employés sont tous originaires de différents pays et auront certainement des cultures différentes, ou lors d'un voyage, où une personne décide d'explorer un nouvel endroit et de s'y immerger. Mais il faut prendre des exemples concrets, des groupes qui, grâce certainement à la grande intelligence culturelle et autre de leurs membres, ont réussi à atteindre des objectifs importants, parfois historiques.

C'est précisément le cas du S.S.C. Napoli, l'équipe de football italienne qui, au cours de la saison 2022-2023, a réussi à remporter son troisième titre de champion d'Italie après avoir gagné le deuxième il y a trente-trois ans.

Rien d'étrange à première vue, de nombreux clubs gagnent des trophées et parfois il faut attendre bien plus d'années que les Napolitains ont dû attendre pour avoir le leur. Ce qui est surprenant, en revanche, c'est la manière dont ce succès mémorable a été obtenu. L'entraîneur toscan Luciano Spalletti a été l'un des auteurs de ce véritable miracle et son plus grand mérite est sans doute d'avoir réussi à faire entrer dans la tête de ses joueurs l'éthique du travail et du sacrifice. Non pas que d'autres entraîneurs avant lui n'y soient pas arrivés, mais la particularité réside dans le fait que, la dernière fois qu'une équipe a joué un match avec les footballeurs provenant des cinq continents, c'était en 2005.

Spalletti a réussi à faire pénétrer ses idées et son football de manière parfaite et égale dans l'esprit de jeunes avec des histoires et des cultures totalement différentes, de la petite et militarisée Corée du Sud (Minjae Kim) au chaleureux Mexique (Hirving Lozano), du populeux Nigeria (Victor Osimhen) au coloré Brésil (Juan Jesus), en passant par l'Europe, des cultures telles que le Kosovo (Amir Rrahmani), la Géorgie (Khvicha Kvaratskhelia) et, bien sûr, l'Italie (le capitaine Giovanni Di Lorenzo).

La véritable prouesse a été la suivante. Réunir des personnes aux cultures totalement différentes et les faire travailler ensemble pour atteindre le succès. Seul un groupe culturellement ouvert et intelligent peut y parvenir, et l'équipe de Spalletti en est l'exemple le plus clair.

Si l'on veut élargir la gamme des personnes impliquées dans les groupes culturellement intelligents, on peut penser à tous ces étudiants et étudiantes qui ont entrepris des voyages à l'étranger dans le cadre de programmes d'échanges interculturels. J'ai moi-même fait l'expérience, en août 2019, de l'immersion dans un nouveau monde. Grâce à l'association "Intercultura", j'ai vécu pendant environ un mois en Finlande dans une famille locale qui m'a accueillie et s'est occupée de moi comme si j'avais toujours été son enfant. Les échanges interculturels offrent non seulement la possibilité de créer une sorte de réseau de personnes culturellement intelligentes à travers le monde, mais aussi un certain nombre d'avantages significatifs tant pour les participants que pour les communautés concernées. L'élargissement de la

conscience culturelle, l'amélioration des compétences linguistiques et de communication et l'intégration sociale ne sont que quelques-uns des nombreux aspects que ces échanges développent. Ils enrichissent également la vie des participants, créent des liens significatifs entre les personnes et favorisent une société plus inclusive et plus ouverte. Ils constituent un outil puissant pour jeter des ponts entre les différentes cultures et relever les défis mondiaux grâce à la collaboration et à la compréhension mutuelle. Dans mon cas, cela a complètement bouleversé ma vie. Sans cette expérience, je ne serais peut-être pas ici aujourd'hui en train de rédiger ce mémoire de fin d'études.

SECÇÃO PORTUGUESA

Introdução

Desde o início do colonialismo, houve no mundo um processo que tem causado uma grande mistura de idiomas, culturas, tradições e povos. Basta pensar em quantas nações hoje, fora do Reino Unido, têm o inglês como idioma oficial (Estados Unidos, Canadá, Austrália...), ou em quantos países africanos o francês é a língua materna (Costa do Marfim, Senegal, Gabão...), para citar apenas dois dos mais falados. Com o passar dos séculos e, infelizmente, também por meio de várias páginas feias da história, estabeleceu-se a globalização e, graças a ela, os seres humanos conseguiram evoluir, dando origem ao mundo como o conhecemos hoje. O advento das tecnologias modernas e o avanço dos meios de comunicação tornaram o lugar em que vivemos cada vez mais interconectado, onde as distâncias geográficas parecem ter sido rompidas. Isso gerou uma série de mudanças significativas na comunicação e nas relações entre as pessoas, abrindo novas oportunidades, mas também provocando desafios e conflitos.

O maior obstáculo que se enfrenta hoje em dia é, sem dúvida, ter de se confrontar e se relacionar com uma cultura diferente da que possuímos, de forma a poder beneficiar, de ambos os lados, do relacionamento que se estabelece. A diversidade geralmente assusta e coloca as pessoas em conflito umas com as outras. Portanto, é preciso ser inteligentes. Ao longo dos anos, os estudiosos têm tentado analisar e medir a inteligência na mente de um indivíduo, às vezes com opiniões

conflitantes. O aspecto que será focado nesta dissertação, e o mais necessário para lidar com essas dificuldades, é, sem dúvida, a inteligência cultural.

A inteligência cultural nada mais é do que a capacidade de gerenciar, de se adaptar e demonstrar flexibilidade em contextos caracterizados pela diversidade cultural. Em outras palavras, ela representa o conjunto de conhecimentos, habilidades e capacidades necessárias para reconhecer, compreender e acomodar a diversidade. Como os outros tipos de inteligência que os seres humanos possuem, ela melhora com a experiência e o treinamento; não é um dom inato. Exige mente aberta e consiste em sair de sua bolha cultural.

Por meio do treinamento em inteligência cultural, a pessoa examina criticamente seu próprio sistema cultural e a maneira como ele influencia suas interpretações, expectativas e suposições. Ao desenvolver a inteligência cultural, a pessoa começa a aceitar a validade de diferentes visões do mundo. Essa última também não implica apenas em um conhecimento superficial das culturas, mas exige uma compreensão profunda das raízes históricas, dos valores fundamentais e dos modelos de comportamento de um determinado grupo cultural. Também requer disposição para aprender, se adaptar e apreciar continuamente as diferenças culturais como fonte de enriquecimento e crescimento pessoal.

Um indivíduo culturalmente inteligente é capaz de superar preconceitos e estereótipos culturais que, lamentavelmente, são frequentes quando se entra em contato com um indivíduo ou grupo de

indivíduos diferentes do nosso, porque são inconscientes, fáceis e automáticos, e está aberto a novas experiências e perspectivas. Eles/as possuem a capacidade de comunicar de forma eficaz com pessoas de diferentes origens culturais e de resolver quaisquer conflitos ou mal-entendidos que possam surgir devido às diferenças.

A inteligência cultural é um novo campo da mente humana que pode e deve ser desenvolvido em qualquer esfera da vida, começando com os relacionamentos entre indivíduos e terminando com aqueles entre grupos inteiros, equipes, empresas, governos ou outros tipos de organizações em que há necessidade de se comunicar e trabalhar em harmonia para evitar conflitos e obter sucesso.

Este documento faz um balanço do que significa inteligência e como ela é influenciada pela cultura. Por meio da ilustração de vários estudos e modelos realizados nos últimos anos, foram analisados os vários tipos de inteligência presentes em cada ser humano, necessários para o desenvolvimento de um bom nível de inteligência cultural. Foram considerados todos os aspectos que são ativados na mente de um indivíduo quando ele entra em contato com outras pessoas ou grupos de pessoas, e a maneira como eles mudam dependendo do contexto sociocultural com o qual se relaciona. Também tentou-se fornecer percepções interessantes sobre algumas estratégias que podem ser implementadas para estimular o crescimento e o desenvolvimento da inteligência cultural e, conseqüentemente, obter os melhores resultados. Para concluir, será examinada a figura do mediador linguístico, o usuário por excelência dessa competência tanto na tradução quanto na interpretação.

III.1 Intérprete, tradutor e mediador linguístico

No início desta dissertação, foi apresentada e analisada a visão global dos últimos anos: um mundo cada vez mais globalizado no qual comunicar e entender o outro está ficando cada vez mais importante, mas, devido às diferenças entre os vários povos e culturas, também um pouco mais complicado. Além disso, foi destacado que só as pessoas que são culturalmente inteligentes podem ter um nível de comunicação eficaz e ideal para o propósito dos relacionamentos que estabelecem, pois são capazes de penetrar nas culturas com seus conhecimentos e considerar todos os fatores que poderiam influenciar as mensagens que estão sendo expressas.

Comunicar, de fato, não significa apenas falar ou escrever, mas significa realmente compreender a mensagem que está sendo transmitida por outra pessoa. No mundo moderno, essa situação às vezes é mais complexa do que se imagina, dada a presença de diferentes culturas e idiomas inter-relacionados. A compreensão de um texto ou do que é dito em uma palestra torna-se um ponto crucial, especialmente no novo sistema econômico e social. É por isso que as figuras profissionais relacionadas ao setor de idiomas são cruciais.

Para não incorrer em erros e situações desagradáveis, também é necessário levar em conta o contexto de referência, ou seja, a cultura e as tradições que estão ligadas a uma determinada realidade. Um gesto ou uma palavra em italiano, pode ter um significado específico, enquanto em outro país pode ser uma forma de ofensa ou comportamento inadequado. No sistema globalizado, uma das figuras profissionais que, por excelência, usa a inteligência cultural e que há séculos desempenha a difícil tarefa de aproximar povos e culturas é, sem dúvida, a do mediador linguístico que, acompanhada por outros profissionais do ramo, como tradutores e intérpretes, tem adquirido, ao longo dos anos, um valor cada vez mais importante.

Tanto os intérpretes quanto os tradutores trabalham como pontes entre dois mundos, conectando-os e, assim, permitindo a compreensão de uma mensagem.

Quando falamos de um tradutor, estamos nos referindo a uma pessoa que realiza um tipo específico de atividade, que consiste na reelaboração de um texto do idioma de origem para o idioma de destino. Portanto, o tradutor tem um documento escrito como ponto de referência e precisa conhecer pelo menos dois idiomas: aquele ao qual pertence o prototexto (texto fonte) e aquele para o qual o candidato deseja que o texto seja traduzido, ou seja, o metatexto (texto alvo). Naturalmente, as competências dessa figura profissional são bastante amplas, pois ele pode facilmente se especializar, por meio do estudo e da preparação de glossários com termos setoriais, em um tipo específico de tradução que pode se referir a setores como o jurídico, o médico ou uma área técnica específica. Como consequência, o tradutor deve ter um conhecimento

bastante aprofundado do assunto, dada a presença de terminologias específicas: o inglês narrativo dos romances de Lovecraft, por exemplo, nunca será o mesmo que o inglês técnico econômico ou médico usado hoje em dia.

Pelo contrário, quando falamos de um intérprete, estamos nos referindo a uma figura especializada na tradução oral de um determinado idioma estrangeiro. O intérprete pode realizar sua tarefa por meio de várias técnicas:

Interpretação simultânea: o intérprete dirige-se a uma plateia equipada com auriculares para ouvir sua tradução e realiza seu trabalho em uma cabine profissional à prova de som, equipada com auscultadores para ouvir a fala do orador e um microfone, para relatar simultaneamente o que é dito no idioma dos ouvintes;

Chuchotage ou interpretação sussurrada: o intérprete pode transferir uma mensagem para um indivíduo sussurrando em seu ouvido. Essa técnica é uma variante da interpretação simultânea e é usada em contextos mais restritos, talvez entre apenas duas pessoas em uma negociação;

Interpretação consecutiva: o orador fala por um intervalo de cinco a quinze minutos e, enquanto isso, o intérprete toma notas usando técnicas especiais aprendidas durante seus estudos e preparação para a profissão. No final, quando o

discurso do orador é concluído, o intérprete relata o que foi dito até o momento no idioma dos ouvintes.

Todavia, na atualidade, onde não apenas os idiomas, mas também as culturas se unem, surge a necessidade de uma figura profissional diferente, que tenha amplas habilidades linguísticas, mas que também esteja familiarizada com os elementos que caracterizam uma realidade social específica. O mediador de idiomas enquadra-se perfeitamente nessa situação.

Para entender melhor o que significa essa profissão, é necessário conhecer e analisar a definição do termo mediação, ou seja, aquela “*ação exercida por uma pessoa (ou mesmo por um órgão, associação, coletividade, nação) para promover acordos entre outros ou para ajudá-los a superar as diferenças que os dividem*”⁷, uma definição que não pode ser limitada apenas aos tempos mais recentes.

Na verdade, as raízes dessa atividade remontam a tempos muito antigos: a partir dos anos anteriores à Idade Média, em diferentes civilizações, como os Sumérios, os Egípcios, os Gregos e os Romanos, começaram a surgir indivíduos que trabalhavam como intérpretes ou tradutores para facilitar a comunicação entre povos que falavam idiomas diferentes, muitas vezes para fins diplomáticos e comerciais, ou para tornar as mensagens e os desejos dos governantes (muitas vezes os faraós) mais claros para os escravos vindos de diferentes partes do país ou, de modo mais geral, da África. Mais tarde, durante a Idade Média e o

⁷ Definição traduzida pelo candidato do site do vocabulário italiano:
<https://www.treccani.it/vocabolario/mediazione/>

Renascimento, essa prática também se espalhou pelas cortes reais, universidades e centros culturais, graças a figuras como os monges amanuenses, que eram responsáveis tanto pela tradução oral quanto pela transcrição de textos inteiros em diferentes idiomas. Em 1400, com o início das viagens de colonização, o intérprete tornou-se uma figura indispensável. Em suas viagens, por exemplo, Cristóvão Colombo primeiro levou consigo Luís de Torres, que sabia hebraico e árabe. Mais tarde, à medida que suas descobertas avançavam, ele também decidiu capturar nativos americanos, que permaneceriam sob sua proteção. Eles acompanhavam De Torres em suas viagens de conquista, para deixar suas intenções claras para os astecas, incas e maias. Na era contemporânea, então, os mediadores linguísticos desempenharam um papel relevante durante o período marcado pelas duas guerras mundiais, tanto na esfera puramente bélica, para a comunicação entre os exércitos de diferentes nações pertencentes à mesma facção, quanto no período pós-guerra, quando houve a necessidade de gerenciar a diplomacia internacional em vários setores, como a cooperação internacional e o fortalecimento das relações entre os países do ponto de vista econômico, comercial, científico e sociocultural. Obviamente, depois, o papel do mediador de idiomas tornou-se cada vez mais crucial à medida que várias organizações internacionais, como a União Europeia e as Nações Unidas, foram formadas, aumentando também sua demanda no mercado de trabalho.

Conforme destacado anteriormente, a área de competência do mediador linguístico é muito grande. Abaixo estão algumas das muitas áreas em que o mediador pode operar, que estão diretamente ou indiretamente relacionadas ao idioma:

Setor de idiomas orais: compreende todas as atividades relacionadas à função de mediador linguístico, como intérprete em instituições públicas, entidades privadas ou intérprete de conferências;

Setor de turismo empresarial: o mediador é necessário como guia turístico, na função de mediador cultural, em instalações de hospedagem e turismo, como operador de turismo, nas agências de viagem, como serviço de atendimento ao cliente em empresas internacionais, empresas que importam e exportam produtos, nas companhias aéreas e agências de navegação internacional;

Setor de comunicação e redação: a figura do mediador de idiomas torna-se fundamental em agências de comunicação, em redações, na tradução de documentos e livros, em gabinetes de imprensa internacionais e na organização de eventos;

Setor jurídico: o mediador pode seguir uma carreira nesse setor, pois há uma ampla gama de oportunidades profissionais em escritórios de advocacia ou como consultor em tribunais e em vários departamentos relacionados à criminologia;

Setor social: nos últimos anos, também houve a necessidade de mediadores linguísticos para poder intervir nas relações

com pessoas que fogem de países sujeitos a crises econômicas, guerras ou outros tipos de problemas, a fim de serem um elemento de ligação entre a cultura dessas pessoas e a europeia;

Setor privado: por fim, também é possível que os mediadores linguísticos realizem sua atividade de forma privada, abrindo uma agência e exercendo essa atividade como trabalhadores autônomos.

Portanto, se colocarmos lado a lado as diferentes figuras profissionais relacionadas ao mundo da linguagem, é fácil perceber quais são as diferenças. No caso do tradutor, a competência está estreitamente ligada a um ou mais idiomas e, ao mesmo tempo, a um texto escrito; o intérprete, por outro lado, tem uma função ligada à linguagem oral e às várias técnicas para transmiti-la; por último, a função do mediador linguístico não se refere apenas ao campo técnico, mas também a todos os componentes culturais e sociais que estão fortemente ligados à linguagem.

Tornar a compreensão possível. Isso é o que caracteriza o mediador linguístico, mas não é a única realidade associada a essa figura profissional.

Um mediador linguístico deve ter um conhecimento muito profundo de um ou mais idiomas, não apenas do ponto de vista técnico, teórico e gramatical, mas com uma visão abrangente. De fato, não basta aprender o idioma, mas também é necessário ter conhecimento das

instituições, da cultura e da tradição do país onde esse idioma é falado. A abrangência cultural não é opcional, mas é parte integrante do trabalho de um mediador. Sendo um elo entre dois mundos, sua tarefa não é apenas possibilitar a compreensão do idioma, mas também de todos os aspectos que estão conectados. Graças ao conhecimento do mediador, todas as barreiras constituídas pelo idioma e todos os conflitos entre culturas podem ser eliminados, facilitando a interação entre as pessoas.

Conclusões

Fazer parte do mundo em que vivemos hoje é uma bênção, mas também é um grande desafio. Em comparação com nossos antepassados, que estavam habituados a conviver com outras pessoas sem nunca conhecer realmente suas diferenças, hoje somos obrigados a entrar em contato com pessoas de todas as partes do globo e, se não aprendermos os aspectos mais relevantes que caracterizam a cultura e a vida dessas pessoas, nunca nos sentiremos totalmente integrados na sociedade.

Ser inteligente é uma qualidade que todos nós temos, de diferentes maneiras e em diferentes áreas da esfera humana. É nossa responsabilidade aproveitar ao máximo nossas qualidades intelectuais e nos pôr à prova, talvez aprimorando aquelas nas quais já nos sentimos suficientemente confiantes ou desenvolvendo outras que nem sabíamos que existiam. O importante é acreditar nisso e fazer um esforço constante, demonstrando empatia, habilidades interpessoais e autogerenciamento, como em todas as coisas da vida, sempre dentro dos limites e com respeito pelas culturas dos outros.

Viajar, estudar, ler, aprender. Tudo isso, sem dúvida, pode nos ajudar a percorrer um caminho importante, o da consciência e sensibilidade cultural. Somente assim poderemos nos aprimorar e aprender mais sobre todas as nuances das culturas diferentes da nossa.

Esse é um desafio árduo, mas também a ser enfrentado, para nós mesmos como indivíduos pertencentes a uma sociedade globalizada, mas também para o futuro e o desenvolvimento da sociedade mesma.

***“Diferenças de hábito e linguagem não são nada se
nossos objetivos são idênticos e nossos corações estão
abertos.”***

(J.K. Rowling)

Ringraziamenti

Giungere alla stesura di questo elaborato rappresenta il culmine di un percorso che per me è stato senza dubbio emozionante e travagliato, nel corso del quale sono cresciuto molto come persona, dentro e fuori dal campo universitario. Delle decine di pagine scritte all'interno di questa tesi però, sicuramente queste saranno le più profonde e sentite.

Desidero ringraziare in primis tutti i professori e tutte le professoresse che mi hanno seguito nel corso di questi anni, in particolar modo il prof. Paul Nicholas Farrell, la prof.ssa Marie Françoise Vaneecke, il prof. Marco Tirone, la prof.ssa Maggie Papparuso, nonché i miei correlatori, e la prof.ssa Adriana Bisirri, relatrice del mio progetto. Grazie per il vostro impegno, per la vostra professionalità e per la passione che ci avete messo ogni giorno nel cercare di donarmi anche una minima nozione. In questi anni ho conosciuto Docenti con la D maiuscola, ma soprattutto delle persone con delle qualità umane splendide.

Grazie ai miei genitori, le radici più salde e profonde della mia vita. Grazie per ciò che siete e per tutti i sacrifici che da sempre continuate a fare per me, non riuscirò mai a ripagarvi come si deve. Grazie per avermi donato la possibilità di scegliere e per avermi fatto vivere esperienze significative nel corso della mia vita. Grazie per i no, grazie per le sgridate, grazie per avermi fatto capire cosa è giusto e cosa è sbagliato e per avermi reso uomo.

Cara Mamma, con le tue maniere e le tue parole sempre dolci e sincere. Grazie perché da te ho preso non solo la grande abilità con le lingue e la miopia, ma anche quei tratti caratteriali e quei valori dei quali vado orgoglioso ogni giorno sempre di più.

Caro Papà, essere se stessi, superare le avversità. Me lo hai insegnato tu, con i tuoi silenzi, il tuo stacanovismo e i tuoi gesti pieni di affetto. Grazie perché da sempre sei un modello da seguire per me, anche quando dormi sul divano con la TV accesa. Molto spesso granitico, ma sotto sotto so che possiedi un animo dolce.

Sono davvero fortunato ad avervi con me.

Grazie a Giovanni, la mia piccola metà, il mio piccolo braccio destro, il mio piccolo Lautaro Martínez. Grazie perché è solo merito tuo se il mio primissimo esame è andato oltre le mie aspettative, senza il tuo continuo entrare e uscire dalla cameretta non ce l'avrei mai fatta. Forse nemmeno io mi rendo conto del bene che ti voglio. Grazie perché in te rivedo me stesso e perché continui a donarmi ogni giorno quella piccola dose di spensieratezza e innocenza di cui si ha sempre bisogno nella vita.

Grazie a tutta la mia famiglia, le mie nonne e i miei nonni, le mie zie e i miei zii, le mie cugine e i miei cugini, la mia mamma finlandese e tutte le altre persone che, anche senza legami di parentela veri e propri, ne fanno parte allo stesso identico modo. Mi avete visto nascere, crescere, correre e se i miei genitori sono le radici, beh voi rappresentate tutto il resto dell'albero, composto da rami fortissimi, fiori profumati e foglie sempre di un verde sgargiante. La vostra infinita disponibilità nei miei confronti e il vostro continuo chiedermi "E mo' quando vieni? E mo' quando te ne vai? E che vuoi da mangiare?" mi fa capire che non riuscite davvero a fare a meno di me. Parmigiana a parte, c'è anche tanto del vostro merito se ho raggiunto questo obiettivo. Non credo esista un albero più bello del mio. Grazie di cuore.

Grazie a Francesco. Sei stato compagno di banco, compagno di squadra, compagno di sedia all'Inter Club, coinquilino, ma soprattutto sei e sarai sempre il mio migliore amico. Non credo esistano parole per descrivere il rapporto che ci lega e la fortuna che ho ad averti nella mia vita. Ti ringrazio perché ogni volta che ho rischiato di cadere tu eri lì pronto a rialzarmi oppure, nel peggiore dei casi, a sdraiarti vicino a me, con i crampi ai polpacci. Grazie per tutti i consigli che ci siamo scambiati e che ci scambieremo, per tutti i momenti di gioia e di tristezza trascorsi e per quelli che trascorreremo insieme, in cui però la costante sarà sempre quella: uno al fianco dell'altro. Ti voglio un bene dell'anima fratello mio.

Grazie a tutti i miei amici di giù. Ai miei ex compagni della 5^a BR, coi quali ho vissuto i momenti migliori della mia vita da studente e non

solo, tra nottate in spiaggia, partite ignorantissime e tante risate. A tre anni dalla maturità posso dire che oggi è l'unico giorno in cui potete davvero chiamarmi secchione. A tutti i componenti del "Lido Bella Napoli", con alcuni di voi ci sono davvero cresciuto e vedere che dopo tutti questi anni siamo ancora uniti come da piccoli mi rende davvero entusiasta. Grazie perché nonostante ora siamo sparpagliati in punti diversi dell'Italia, quando ci riuniamo tutti assieme, le emozioni che affiorano sono sempre le stesse. Riuscite ogni volta a trasmettermi felicità e a strapparmi una risata, oltre ai 20 euro per il tavolo al Bamboo. Siete speciali.

Grazie ai miei amici di qui. A Peppe, il mio coinquilino. La tua calma nel comunicare e la tua empatia hanno fatto sì che noi legassimo in breve tempo. Ti ringrazio di cuore per tutte le volte in cui non hai perso l'occasione di spendere parole di stima nei miei confronti e per tutti i caffè che hai preparato al mio posto la mattina prima di uscire. Grazie perché anche tu fai parte di questo mio piccolo traguardo personale. Meriti tanto. Grazie a Marco e Giorgia, persone vere e affabili con cui ho riso, ballato, scherzato e condiviso le mie esperienze romane, oltre a una quantità industriale di cazzate su Instagram. Spero di dividerne molte altre in futuro, di esperienze.

Infine, grazie ai colleghi e le colleghe della SSML Gregorio VII. Avete contribuito tutti/e, in modo diverso, ad arricchire il mio percorso universitario grazie alle vostre esperienze di vita, i vostri attacchi di panico, le vostre preghiere e i vostri voti più alti, per cui alle volte ho pure rosicato. Aver passato due anni dietro uno schermo non è stato il massimo per me, ma per fortuna dall'altra parte ho trovato persone

fantastiche, socievoli e disposte a farmi sentire fin da subito parte di un bel gruppo. Un sentito grazie anche a voi.

Cosimo.

Sitografia

Cultural intelligence (CQ) nel business e nelle lingue – Intuition Snc

<https://www.intuition.it/blog/cultural-intelligence-cq-nel-business-e-nelle-lingue>

Zeta Service – Video YouTube - “Intelligenza culturale: un modello per l’inclusione”

<https://www.youtube.com/watch?v=t6m9marDlm0>

La mente è meravigliosa – Blog – L’intelligenza culturale: come ci relazioniamo con le altre culture?

<https://lamenteemeravigliosa.it/lintelligenza-culturale-culture-diverse/>

Foresight Strategico - La teoria delle intelligenze multiple di Gardner

<https://foresightstrategico.it/lego-serious-play/intelligenze-multiple/>

Welcomm Europe – PDF – Modello Iceberg

https://welcommeurope.eu/media/Allegato_2_Cultura_Modello_Iceberg.pdf

Wikipedia – Howard Gardner

https://it.wikipedia.org/wiki/Howard_Gardner

Alessandro de Concini – Video YouTube – “Le INTELLIGENZE MULTIPLE sono una CA**ATA?”

https://www.youtube.com/watch?v=z_wjyAzdYUs

Alessandro de Concini – Video YouTube – “Come misurare l'INTELLIGENZA: il TEST del QI”

<https://www.youtube.com/watch?v=EK9WS1UQwqU>

Alessandro de Concini – Video YouTube – “L'INTELLIGENZA EMOTIVA di Goleman non esiste? (QI vs QE)”

<https://www.youtube.com/watch?v=ytxMIEGMMWw>

Wikipedia – Intelligenza emotiva

https://it.wikipedia.org/wiki/Intelligenza_emotiva

MyPersonalTrainer – “Intelligenza emotiva: cos'è, a cosa serve, caratteristiche”, di Ilaria Randi

<https://www.my-personaltrainer.it/benessere/intelligenza-emotiva.html>

Intercultural English – Video YouTube – “The Cultural Iceberg”

https://www.youtube.com/watch?v=a9Z83I_g4Hw

SSML San Domenico – La figura del mediatore linguistico

https://www.ssmlsandomenico.it/la-figura-del-mediatore-linguistico/?gclid=Cj0KCQjw2eilBhCCARIsAG0Pf8vxnmIMUqx8e2BLN6e3agfIq5uyResAoPjaWDUSOon069t342hWiA4aAs50EALw_wcB

Antonino Sicari – Business and conference interpreter – “Come nasce l’interpretazione? Viaggio alle origini di una professione”

<https://antoninosicari.com/come-nasce-l-interpretazione-viaggio-alle-origini-di-una-professione/#>