

# Criticità nella comunicazione interculturale tra spagnoli e italiani

Puntos críticos  
en la comunicación  
intercultural  
entre españoles  
e italianos

Fabio Caon, Carlos Alberto Melero Rodríguez,  
Valeria Tonioli



**Edizioni**  
Ca' Foscari



Criticità nella comunicazione interculturale tra spagnoli e italiani  
Puntos críticos en la comunicación intercultural entre españoles e italianos

**SAIL**  
Studi sull'apprendimento  
e l'insegnamento linguistico

Serie diretta da | A series edited by  
Paolo E. Balboni

25



**Edizioni**  
Ca' Foscari

# SAIL

## Studi sull'apprendimento e l'insegnamento linguistico

**Comitato scientifico** Simona Bartoli Kucher (Universität Graz, Österreich) Antonella Benucci (Università per Stranieri di Siena, Italia) Marilisa Birello (Università Autònoma de Barcelona, España) Fabio Caon (Università Ca' Foscari Venezia, Italia) Enrico Cecconi (University of Bath, UK) Carmel M. Coonan (Università Ca' Foscari Venezia, Italia) Diego Cortes (Università degli Studi Roma Tre, Italia) Bruna Di Sabato (Università degli Studi Suor Orsola Benincasa, Napoli, Italia) Radica Nikodinovska (Methodius University, Skopje, Makedonija) Matteo Santipolo (Università degli Studi di Padova, Italia) Graziano Serragiotto (Università Ca' Foscari Venezia, Italia) Maria Yashina (Moscow Business University, Russia) Nives Zudič (Univerza na Primorskem, Koper, Slovenija)

**Comitato di redazione** Paolo E. Balboni (Università Ca' Foscari Venezia, Italia) Carlos Alberto Melero Rodríguez (Università Ca' Foscari Venezia, Italia) Marco Mezzadri (Università di Parma, Italia) Anna Lia Proietto Basar (Yıldız Teknik Üniversitesi, İstanbul, Türkiye) Rita Scotti (Juraj Dobrila University of Pula, Croatia) Enrico Serena (Ruhr-Universität Bochum, Deutschland) Antonio Ventouris (Aristotle University of Thessaloniki, Greece)

**Revisori** Dalia Abdullah (Ain Shams University, Cairo, Egypt) Jacqueline Aiello (Università degli Studi di Napoli «L'Orientale», Italia) Andrea Balbo (Università degli Studi di Torino, Italia) Elena Ballarin (Università Ca' Foscari Venezia, Italia) Mirela Boncea (West University of Timisoara, Romania) Annalisa Brichese (Università Ca' Foscari Venezia, Italia) Vanessa Castagna (Università Ca' Foscari Venezia, Italia) Veronique Castellotti (Université «François-Rabelais», Tours, France) Stefania Cavagnoli (Università degli Studi Roma «Tor Vergata», Italia) Paola Celentin (Università degli Studi di Verona, Italia) Cristiana Cervini (Alma Mater Studiorum Università di Bologna, Italia) Edith Cognigni (Università di Macerata, Italia) Daria Coppola (Università per Stranieri di Perugia, Italia) Elisa Corino (Università degli Studi di Torino, Italia) Michele Daloiso (Università degli Studi di Parma, Italia) Mariapia D'Angelo (Università «G. d'Annunzio» Chieti-Pescara, Italia) Maddalena de Carlo (Università di Cassino, Italia) Paolo Della Putta (Università del Piemonte Orientale, Italia) Giorgia Delvecchio (Università Ca' Foscari Venezia, Italia) Anna de Marco (Università della Calabria, Italia) Vesna Deželjin (University of Zagreb, Croatia) Pierangela Diadori (Università per Stranieri di Siena, Italia) Emilia Di Martino (Università degli Studi Suor Orsola Benincasa, Napoli, Italia) Alessandro Falcinelli (Università Roma Tre, Italia) Giuliana Fiorentino (Università degli Studi del Molise, Italia) Francesca Gallina (Università di Pisa, Italia) Roberta Grassi (Università degli Studi di Bergamo, Italia) Giulia Grosso (Università per Stranieri di Siena, Italia) Amina Hachouf (Badji Mokhtar University, Annaba, Algeria) Elisabetta Jafrancesco (Università degli Studi di Firenze, Italia) Marie-Christine Jamet (Università Ca' Foscari Venezia, Italia) Zorana Kovacevic (University of Banja Luka, Bosnia and Herzegovina) Matteo La Grassa (Università per Stranieri di Siena, Italia) Terry Lamb (University of Westminster, London, UK) Maslina Ljubicic (University of Zagreb, Croatia) Ivan Lombardi (University of Fukui, Japan) Geraldine Ludbrook (Università Ca' Foscari Venezia, Italia) Maria Cecilia Luise (Università degli Studi di Udine, Italia) Sabrina Machetti (Università per Stranieri di Siena, Italia) Alessandro Mantelli (Università Ca' Foscari Venezia, Italia) Sandra Mardešić (University of Zagreb, Croatia) Carla Marelo (Università degli Studi di Torino, Italia) Marcella Maria Mariotti (Università Ca' Foscari Venezia, Italia) Giuseppe Maueri (Università degli Studi di Urbino «Carlo Bo», Italia) Patrizia Mazzotta (Università degli Studi di Bari «Aldo Moro», Italia) Marcella Menegale (Università Ca' Foscari Venezia, Italia) Darja Mertelj (University of Ljubljana, Slovenia) Nikita Mihaljevic (University of Split, Croatia) Eliana Moscarda Mirković (Juraj Dobrila University of Pula, Croatia) Anthony Mollica (Brock University, St. Catharines, Ontario, Canada) Johanna Monti (Università degli Studi di Napoli «L'Orientale», Italia) David Newbold (Università Ca' Foscari Venezia, Italia) Paolo Nitti (Università degli Studi dell'Insubria, Italia) Alberta Novello (Università degli Studi di Padova, Italia) Cristina Onesti (Università degli Studi di Torino, Italia) Gabriele Pallotti (Università degli Studi di Modena e Reggio Emilia, Italia) Mariagrazia Palumbo (Università della Calabria, Italia) Gianfranco Porcelli (Università Cattolica del Sacro Cuore, Milano, Italia) Rosa Pugliese (Alma Mater Studiorum Università di Bologna, Italia) Simonetta Puleio (Universität Stuttgart, Deutschland) Fabio Ripamonti (University of South Bohemia in České Budějovice, Czech Republic) Fabiana Rosi (Università degli Studi di Trento, Italia) Flora Sisti (Università degli Studi di Urbino «Carlo Bo», Italia) Camilla Spaliviero (Università Ca' Foscari Venezia, Italia) Antonio Tagliatalata (Università degli Studi della Basilicata, Italia) Giulia Tardi (Università degli Studi di Firenze, Italia) Valeria Tonioli (Università Ca' Foscari Venezia, Italia) Simone Torsani (Università degli Studi di Genova, Italia) Victoriya Trubnikova (Università degli Studi di Padova, Italia) Ada Valentini (Università degli Studi di Bergamo, Italia) Francesco Vitucci (Alma Mater Studiorum Università di Bologna, Italia) Eftychia Xerou (Cyprus University of Technology, Limassol, Cyprus)

e-ISSN 2610-9557

ISSN 2610-9549

URL <https://edizionicafoscari.unive.it/it/edizioni/collane/sail/>



# **Criticità nella comunicazione interculturale tra spagnoli e italiani | Puntos críticos en la comunicación intercultural entre españoles e italianos**

Fabio Caon, Carlos Alberto Melero Rodríguez,  
Valeria Tonioli

Venezia

**Edizioni Ca' Foscari** - Venice University Press

2023

Criticità nella comunicazione interculturale tra spagnoli e italiani | Puntos críticos en la comunicación intercultural entre españoles e italianos

Fabio Caon, Carlos Alberto Melero Rodríguez, Valeria Tonioli

© 2023 Fabio Caon, Carlos Alberto Melero Rodríguez, Valeria Tonioli per il testo

© 2023 Edizioni Ca' Foscari per la presente edizione

La traduzione allo spagnolo dell'introduzione e del capitolo 2 sono a cura di Carlos Alberto Melero Rodríguez. La traduzione dei capitoli 1, 4 e 5 sono a cura di Valeria Tonioli. La traduzione del capitolo 3 è a cura di Vyria Cedeño.

La supervisione linguistica generale per lo spagnolo è a cura di Carlos Alberto Melero Rodríguez.



Quest'opera è distribuita con Licenza Creative Commons Attribuzione 4.0 Internazionale  
This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License



Qualunque parte di questa pubblicazione può essere riprodotta, memorizzata in un sistema di recupero dati o trasmessa in qualsiasi forma o con qualsiasi mezzo, elettronico o meccanico, senza autorizzazione, a condizione che se ne citi la fonte.

Any part of this publication may be reproduced, stored in a retrieval system, or transmitted in any form or by any means without permission provided that the source is fully credited.



Certificazione scientifica delle Opere pubblicate da Edizioni Ca' Foscari: il volume pubblicato ha ottenuto il parere favorevole da parte di un gruppo di valutatori esperti della materia selezionati dal Comitato editoriale.

Scientific certification of the works published by Edizioni Ca' Foscari: the volume has received a favourable opinion by a group of subject-matter experts selected by the Editorial Board.

Edizioni Ca' Foscari

Fondazione Università Ca' Foscari | Dorsoduro 3246 | 30123 Venezia

<https://edizionicafoscarì.unive.it/> | [ecf@unive.it](mailto:ecf@unive.it)

1a edizione aprile 2023

ISBN 978-88-6969-693-0 [ebook]

Criticità nella comunicazione interculturale tra spagnoli e italiani | Puntos críticos en la comunicación intercultural entre españoles e italianos / Fabio Caon, Carlos Alberto Melero Rodríguez, Valeria Tonioli — 1. ed. — Venezia: Edizioni Ca' Foscari, 2023. — x + 128 pp.; 23 cm. — (SAIL; 25).

URL <https://edizionicafoscarì.unive.it/it/edizioni/libri/978-88-6969-693-0/>

DOI <http://doi.org/10.30687/978-88-6969-693-0>

**Criticità nella comunicazione interculturale tra spagnoli e italiani**  
**Puntos críticos en la comunicación intercultural entre españoles e italianos**

Fabio Caon, Carlos Alberto Melero Rodríguez, Valeria Tonioli

## **Abstract**

It is often believed that expressions, gestures, and habits are natural and common to all individuals. These elements have a deep cultural matrix based on the patterns that characterise one society but differentiate it from another. The causes that can generate misunderstandings can be traced back to linguistic factors, differences in values, non-verbal codes. In this volume, these aspects are presented in the context of intercultural communication between Italians and Spanish. The purpose of the volume is to focus on a few key points of intercultural communication and has no pretension of exhaustiveness; the interviews, although aimed at offering as diversified an overview as possible, can certainly not offer a mapping of the infinite nuances of human behaviour: communicating, as a matter of fact, is not a matter of cultures but of people, each with their own original way of re-elaborating the stimuli and conditioning that their culture offers.

**Keywords** Intercultural communication. Communication between Spanish and Italians. Verbal communication. Non-verbal communication. Cultures.





**Criticità nella comunicazione interculturale tra spagnoli e italiani**  
**Puntos críticos en la comunicación intercultural entre españoles e italianos**

Fabio Caon, Carlos Alberto Melero Rodríguez, Valeria Tonioli

## **Ringraziamenti | Agradecimientos**

Si ringraziano tutti gli *informant* che hanno partecipato anonimamente nell'indagine, l'associazione ANILS per aver diffuso la ricerca e collaborato nella raccolta dei dati, Paolo Balboni per il costante supporto e i colleghi che hanno gentilmente condiviso le loro esperienze e riflessioni.

Agradecemos a todos aquellos que de forma anónima han participado en la recogida de datos, a la asociación ANILS por haber difundido y colaborado en la recogida de datos, a Paolo Balboni por su constante ayuda y soporte y, por último –pero no por ello menos importante–, a los compañeros y amigos que han compartido de manera desinteresada sus experiencias y reflexiones.



**Criticità nella comunicazione interculturale tra spagnoli e italiani**  
**Puntos críticos en la comunicación intercultural entre españoles e italianos**

Fabio Caon, Carlos Alberto Melero Rodríguez, Valeria Tonioli

## **Sommario | Índice**

### CRITICITÀ NELLA COMUNICAZIONE INTERCULTURALE TRA SPAGNOLI E ITALIANI

**Introduzione** 3

Le coordinate

**1 La comunicazione interculturale tra spagnoli e italiani**  
Aspetti metodologici e dati raccolti  
Valeria Tonioli 9

La ricerca

**2 Problemi di comunicazione dovuti ad aspetti verbali**  
Carlos Alberto Melero Rodríguez 17

**3 Problemi di comunicazione dovuti ad aspetti non verbali**  
Fabio Caon 25

**4 Problemi di comunicazione dovuti a valori culturali**  
Valeria Tonioli 33

**5 Gli eventi comunicativi**  
Valeria Tonioli 49

# PUNTOS CRÍTICOS EN LA COMUNICACIÓN INTERCULTURAL ENTRE ESPAÑOLES E ITALIANOS

**Introducción** 55

Las coordinadas

**1 La comunicación intercultural entre italianos y españoles**  
Aspectos metodológicos y recolección de datos  
Valeria Tonioli 61

La investigación

**2 Problemas comunicativos causados por aspectos verbales**  
Carlos Alberto Melero Rodríguez 69

**3 Problemas de comunicación causados por aspectos no verbales**  
Fabio Caon 79

**4 Problemas de comunicación debidos a valores culturales**  
Valeria Tonioli 87

**5 Los eventos comunicativos**  
Valeria Tonioli 103

**Riferimenti bibliografici | Referencias bibliográficas** 107

**Appendice | Apéndice** 109

## **Criticità nella comunicazione interculturale tra spagnoli e italiani**



# Introduzione

---

In questo volume si affrontano le possibili criticità nella comunicazione tra italiani e spagnoli. Queste due realtà, essendo molto complesse dal punto di vista culturale meritano una brevissima introduzione, finalizzata a evitare alcune ‘trappole’ di lettura insite in ogni opera (manuale, saggio, schema ecc.) su questo tema.

## **Alcune premesse fondamentali**

Scrive Marco Aime nell'introduzione del suo volume *Eccessi di culture* (2004): a incontrarsi o a scontrarsi non sono culture, ma persone. Se pensate come un dato assoluto, le culture divengono un recinto invalicabile, che alimenta nuove forme di razzismo. Sulla scia di queste parole, ribadiamo quanto detto in Balboni, Caon (2015) - vo-

---

Il volume è stato concepito unitariamente dai tre autori. Nella stesura, i capitoli 1, 4 e 5 sono di Valeria Tonioli, il capitolo 2 di Carlos Alberto Melero Rodríguez, il capitolo 3 di Fabio Caon.

---

lume di riferimento rispetto al modello di osservazione della comunicazione interculturale -, ovvero che:

- se si incontrano persone, le informazioni presentate in questa sede riflettono l'opinione personale e quindi hanno un valore *orientativo* su cui il comunicatore interculturale può soffermarsi con attenzione per poter evitare o ridurre alcuni rischi di fraintendimento, incomprensione, conflitto con l'altro o, almeno, per gestire le situazioni problematiche che possono crearsi. È dunque utile precisare che gli esempi sono stati fatti con lo scopo di fornire alcune indicazioni generali di tipo conoscitivo (il valore culturale dei gesti, la variabilità del concetto di puntualità, ecc.) ma soprattutto con l'obiettivo di favorire, esemplificando, la costruzione personale di un manuale da parte del lettore. Un manuale 'fai-da-te' dinamico, stratificato e in continua evoluzione, così come sono le persone, i rapporti e le culture. Si tratta infatti di un modello di *osservazione* che, per sua natura, deve essere sintetico e cognitivamente economico ma che tale deve restare: osservare è una strategia per gestire in modo dinamico la relazione che, di per sé, è creativa in quanto non preordinata su schemi fissi ed immobili: avere dei 'punti di osservazione' strategici (aspetti verbali, non verbali e valori di fondo ad essi connessi, eventi culturali) è una possibile facilitazione dell'osservazione, e tale è l'intento del modello originario e di ogni pubblicazione nostra in quest'ambito. È quindi con lo spirito di un necessario relativismo che possiamo mettere sotto una buona luce le informazioni che abbiamo presentato e invitare nuovamente il lettore alla scrittura di un proprio manuale di comunicazione interculturale tra italiani e spagnoli;
- non si può insegnare la comunicazione interculturale per ragioni *qualitative* in quanto è un oggetto in continua evoluzione, che si evolve quotidianamente ad opera dei mass media, degli scambi, del turismo, della conoscenza reciproca, oltre che per la natura intrinseca di ogni cultura. Non si può insegnarla anche per ragioni *quantitative*: quante culture esistono (per approfondimenti cf. Caon, Battaglia, Bricchese 2020) anche all'interno della stessa macrocultura italiana o spagnola?
- Infine, non si può insegnare la *competenza*, ma si può proporre un *modello di competenza* comunicativa interculturale, in modo che, come già detto, ciascuno si costruisca giorno per giorno, esperienza per esperienza, contatto per contatto, incidente per incidente la sua competenza comunicativa interculturale, e che questa possa anche tradursi in un manuale *in progress* in cui annotare le esperienze interculturali dirette (dovute a incontri di lavoro, d'amicizia, di viaggio ecc.) e indirette (tratte da film, libri, manuali) come quelle che leggerete qui, e così via.



A questo fondamentale presupposto si aggiunge il fatto che Italia e Spagna sono nazioni particolarmente complesse dal punto di vista linguistico e culturale anche per ragioni storico-politiche. Premettiamo che la dimensione linguistico-culturale è quella che interessa questo volume e lo sfondo storico-politico (come ogni giudizio su di esso) è fuori dall'oggetto di questo studio (gli eventuali riferimenti alla situazione politica di entrambi i paesi, non è un focus del lavoro, bensì come parte della risposta dei nostri *informant*).

## Due realtà complesse

Dal punto di vista linguistico in Spagna, oltre alla lingua spagnola, ci sono altre lingue co-ufficiali in determinate regioni (il basco nei Paesi Baschi e parte di Navarra; il galiziano in Galizia; l'aranese nella Val d'Aran e il catalano in Catalogna, le Baleari e nella Comunità valenziana dove si parla il *valenciano*), altre lingue non ufficiali ma regolate dalla legge (come l'asturiano nelle Asturie o l'aragonese nella parte nord d'Aragona), altre lingue riconosciute nello stato di autonomia (come il leonese in Castiglia e Leon) e, in fine, altre lingue non ufficiali o dialetti (come il caló del gruppo etnico gitano spagnolo o l'arabo a Ceuta e Melilla, per indicarne solo due).

Una situazione, per certi aspetti, simile a quella italiana dove, oltre all'italiano lingua ufficiale ci sono altre lingue e dialetti, alcune co-ufficiali in determinati territori come il ladino o il tedesco, il friulano e il sardo; altre non ufficiali, sebbene con tutele locali, come l'abbanese d'Italia, l'occitano, il greco d'Italia, il croato, il catalano. A questo, in Italia si aggiungono le altre lingue chiamate 'dialetti' come, ad esempio, il veneto, il gallo-italico della pianura padana e della Liguria, il siciliano ecc.

In entrambe le realtà ci sono idee e movimenti indipendentisti, alcune lingue sono più connotate politicamente di altre, le rivendicazioni di determinate culture e territori sono più conosciute o ascoltate di altre...

In considerazione di tale complessità, in questo volume abbiamo deciso di parlare di Spagna e Italia come macro culture che racchiudono in sé molte diversità.

## Il 'lettore' del volume

Per quanto concerne il principale lettore implicito di questo volume, è la persona interessata in generale alla comunicazione interculturale e in particolare a queste due culture (dallo studente che vuole fare un Erasmus, all'imprenditore che vuole migliorare i rapporti commerciali con l'estero, alla persona che deve trasferirsi per lavo-

ro o per ragioni personali) con l'obiettivo di avere un punto di riferimento per osservare i possibili punti critici nella comunicazione utili nella costruzione della summenzionato 'manuale fai da te'.

### **L'obiettivo del volume**

L'obiettivo del presente lavoro, quindi, è quello di rilevare e le dinamiche (e le potenziali insidie) comunicative interculturali tra italiani e spagnoli sulla base di un modello funzionale alla creazione di un manuale da parte del lettore. È, quindi, un lavoro che cerca di creare un ponte tra le due culture, di ridurre stereotipi, incomprensioni e pregiudizi che possono compromettere la comunicazione.

La ricerca, come abbiamo accennato, è stata fatta (secondo il protocollo riportato nella mappa di comunicazione interculturale<sup>1</sup>) tramite interviste e questionari a persone che mantengono dei legami con l'altra cultura in modo costante e per diversi motivi. Queste testimonianze, quindi, non hanno la pretesa di essere statisticamente valide ma si configurano come dati qualitativamente significativi.

Le persone intervistate sono molto diverse per età, professione ma anche per origine geografica in modo da poter rappresentare (almeno in parte e con i limiti summenzionati) la varietà culturale di entrambi i paesi.

### **Il questionario in appendice**

Una nota molto importante in chiusura: in appendice viene pubblicato anche un questionario bilingue che è uno degli strumenti di ricerca attraverso cui sono state raccolte le informazioni. Il volume, nella sua articolazione, rispecchia tale questionario: la ragione per cui alcuni punti non vengono trattati è perché essi non rappresentano un problema nella comunicazione, ovvero italiani e spagnoli condividono tendenzialmente le medesime aspettative e 'grammatiche' implicite. La lettura del questionario, dunque, può rappresentare uno stimolo per valutare anche quali sono gli aspetti comunicativi che non generano potenziali criticità.

---

**1** <https://www.mappainterculturale.it>.

## **Le coordinate**



# 1 **La comunicazione interculturale tra spagnoli e italiani**

## Aspetti metodologici e dati raccolti

Valeria Tonioli

---

**Sommario** 1.1 La raccolta dei dati. – 1.2 Gli *informant*. – 1.2.1 Età anagrafica. – 1.2.2 Nazionalità. – 1.2.3 Provincia o regione di residenza. – 1.2.4 Professione. – 1.2.5 Contatto con la lingua italiana o spagnola. – 1.3 L'analisi dei dati.

In questo capitolo verranno presentati il tipo di dati raccolti tramite un'indagine qualitativa ed esplorativa (Bryman 2012), il disegno della ricerca e la metodologia di raccolta ed analisi dei dati. Verranno inoltre indicati alcuni dati socio-demografici relativi al campione di *informant* coinvolti nell'indagine.

### 1.1 **La raccolta dei dati**

I dati sono stati raccolti in forma anonima previa somministrazione di un questionario sulla comunicazione interculturale (cf. Appendice). Il questionario è stato elaborato da Balboni e Caon (2015) ed è uno strumento di osservazione della competenza comunicativa interculturale suddiviso in quattro differenti sezioni:

- a. regole non verbali;
- b. regole verbali;
- c. eventi comunicativi;
- d. valori culturali.

Grazie al questionario succitato, abbiamo disegnato una raccolta dati di tipo qualitativo ed esplorativo. Nella prima sezione si raccolgono informazioni relative a tutti gli aspetti non verbali della comunicazione interculturale ovvero la prossemica, la gestemica, la vestemica e l'oggettemica e la cinesica.

Le domande dedicate alla prossemica indagano la distanza socialmente e culturalmente accettata tra persone che si conoscono o che non si conoscono.

Gli aspetti legati alla cinesica/gestemica consentono di esplorare i significati attribuiti ai diversi gesti nelle due culture a confronto, quella spagnola e quella italiana.

Per quanto riguarda la vestemica, invece, si raccolgono dati sul significato dei colori, su cosa sia consentito indossare in determinate situazioni, su quale *dress code* sia presente o assente in alcuni contesti e circostanze. Grazie alla sezione dedicata all'oggettemica si indagano i diversi oggetti che si possono regalare, come, se e quando aprire un regalo, cosa sia consentito regalare ad un ospite, quali oggetti si possano indossare o che significato possano avere all'interno di una società; si pensi, per esempio, al significato di alcuni amuleti utilizzati per scaramanzia.

Infine, la cinesica raccoglie dati relativi alle espressioni del viso ed i relativi significati che possono assumere all'interno di ogni cultura.

Nella seconda sezione, relativa alle regole verbali della comunicazione, si raccolgono informazioni sul significato delle parole nelle due diverse lingue a confronto. Si esplora l'esistenza di parole tabù, di concetti di cui sia meglio non parlare durante determinate situazioni come un pranzo di lavoro o una riunione formale e si elenca il significato dell'uso dei diversi registri linguistici a seconda dei destinatari. Si esplora inoltre il significato che può assumere il diverso tono della voce a seconda degli interlocutori, il significato dell'intonazione con cui si trasmettono alcuni messaggi, il significato di proverbi e modi di dire e le diverse modalità di organizzazione del discorso. Un ulteriore aspetto considerato è anche l'uso del 'tu' e del 'lei' a seconda degli interlocutori e dei contesti. In alcuni casi, infatti, abbiamo riscontrato come in Spagna sia più diffuso l'uso del 'tu' anche in contesti che in Italia sono considerati formali, come le lezioni all'università.

Nella terza sezione, si elencano indicazioni per prevenire conflitti legati alla comunicazione interculturale a seconda dei diversi eventi comunicativi. Per evento comunicativo si intende una situazione in cui due o più interlocutori comunicano: ogni situazione è caratterizzata da regole di comportamento, aspetti verbali e non verbali della comunicazione e valori e significati che vengono attribuiti a seconda dei contesti e che possono differire culturalmente. Una riunione di lavoro, per esempio, avrà determinate regole di *dress code*, di uso della lingua, di gestione di turni di parola ecc.

---

Nel questionario si elencano alcuni eventi comunicativi come la riunione in azienda, la telefonata, il dialogo, il party, l'invito a cena, la lezione universitaria ecc. Ogni lettore può aggiungere altri eventi comunicativi non presenti nel questionario in appendice e interpretarli sulla base delle indicazioni e dei suggerimenti raccolti nel presente volume. Il modello di comunicazione interculturale, infatti, fornisce al lettore una griglia di osservazione della comunicazione in cui si mettono in luce gli aspetti critici che è necessario monitorare e su cui riteniamo sia fondamentale riflettere per poter gestire in modo efficace una comunicazione in contesti interculturali.

Infine, nella quarta sezione, si raccolgono informazioni relative ai significati attribuiti ai diversi valori culturali. Per esempio il significato ed il valore che si attribuisce a concetti quali la famiglia, l'amicizia, la gerarchia, il rispetto, lo status symbol, il tempo, lo spazio pubblico o privato o alla sfera religiosa. Si evidenziano alcuni dei nodi più critici che possono creare incomprensioni e conseguenti conflitti interculturali.

Il questionario è stato compilato da 14 *informant* di nazionalità mista, italiani e spagnoli, e i dati sono stati raccolti tramite un modulo di Google Drive. Nel caso gli *informant* lo abbiano richiesto, abbiamo provveduto a realizzare alcune interviste in profondità per spiegare il significato di alcune domande o per ampliare la spiegazione di alcune risposte. In totale su 14 questionari, abbiamo realizzato 5 interviste. Per quanto riguarda la tipologia di domande, solo alcune erano costituite da domande a risposta chiusa, in particolare quelle relative all'età, regione e/o provincia di appartenenza, nazionalità, anni di contatto con la lingua italiana e professione. Tutte le altre domande raccolte erano a risposta aperta.

## **1.2 Gli informant**

Gli *informant* coinvolti sono stati 14 e sono stati selezionati grazie a:

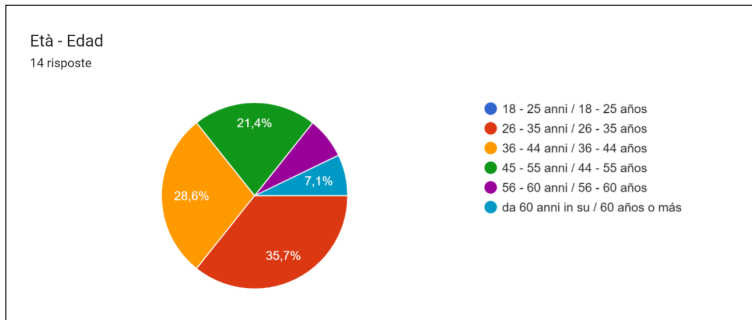
- diffusione del link di Google Drive tramite la sezione di lingua spagnola dell'ANILS (Associazione Nazionale Insegnanti Lingue Straniere);
- contatti personali degli autori;
- contatti tra docenti di lingua spagnola all'interno di scuole italiane e di lingua italiana nelle scuole spagnole.

Di seguito si presentano alcuni grafici e tabelle che specificano le caratteristiche socio-demografiche degli *informant*.

### 1.2.1 Età anagrafica

Come si può osservare dal grafico seguente, il 35,7% degli intervistati ha un'età compresa tra 26 e 35 anni, il 28% tra 36 e 44, il 21% tra 45 e 55 anni e i restanti due intervistati, rispettivamente tra 56 e 60 anni e più di 60 anni:

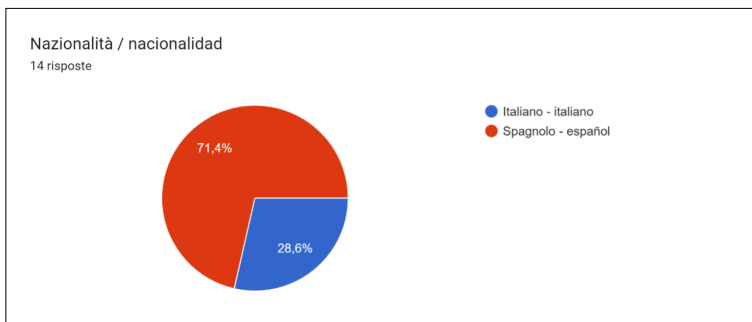
**Figura 1** Età anagrafica degli *informant*



### 1.2.2 Nazionalità

Per quanto riguarda la nazionalità, invece, il 71,4% è di nazionalità spagnola, quindi 10 *informant* su 14 e i restanti sono italiani:

**Figura 2** Nazionalità degli *informant*



### 1.2.3 Provincia o regione di residenza

Per quanto riguarda le zone in cui gli *informant* risiedono attualmente, possiamo trovare diverse risposte che abbiamo omologato indicando la regione italiana o la *comunidad autónoma* spagnola:

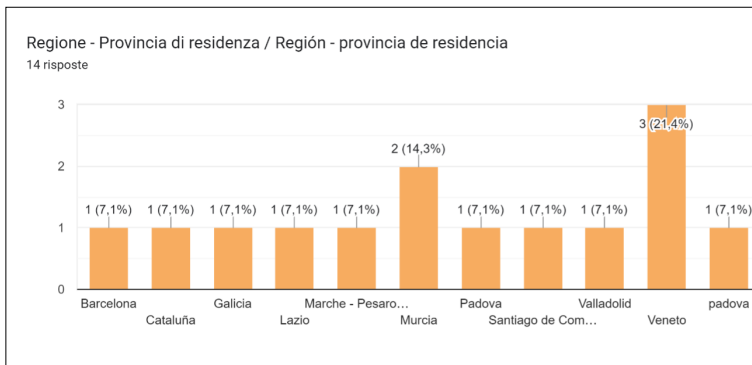
- Castiglia e León 1, più concretamente Valladolid;



- Catalogna 2, una risposta è la città di Barcellona;
- Galizia 2, di cui una è la città di Santiago di Compostela;
- Lazio 1;
- Marche 1, concretamente Pesaro;
- Murcia 2;
- Veneto 5, di cui 2 sono della città di Padova.

I dati sono osservabili nel grafico che segue:

**Figura 3** Regione/provincia di residenza degli *informant*



#### 1.2.4 Professione

Per quanto riguarda la professione degli *informant* coinvolti nell'indagine, riportiamo di seguito lo schema riepilogativo:

- docente (n=5), di cui 2 docenti che hanno specificato di essere insegnanti di spagnolo come lingua straniera in Italia;
- professore universitario (n=5), di cui un docente che ha specificato di insegnare italiano in un'università in Spagna;
- imprenditore (n=1);
- traduttore (n=1);
- impiegato (n=2).

#### 1.2.5 Contatto con la lingua italiana o spagnola

Infine, abbiamo indagato da quanto tempo gli *informant* spagnoli avessero contatti con italiani e lingua italiana e viceversa. Di seguito riportiamo i tempi di contatto con la lingua italiana da parte degli *informant* spagnoli:

Contatto di spagnoli con la lingua italiana:

- da 0 a 5 anni: n=3
  - da 5 a 10 anni: n=2
  - da 10 a 15 anni: n=2
  - più di 15 anni: n= 3
- 

Infine, si indicano i tempi di contatto con la lingua spagnola da parte degli *informant* italiani:

---

Contatto di italiani con la lingua spagnola:

- da 5 a 10 anni: n=3
  - più di 15 anni: n=1
- 

### **1.3 L'analisi dei dati**

Una volta conclusa la raccolta dati, abbiamo realizzato un'analisi descrittiva e tematica di quanto raccolto. Le risposte alle domande chiuse sono state raccolte via questionario di Google Drive, trasformate in un file Excel e analizzate. Una volta suddivise nelle colonne Excel sono stati creati i grafici succitati mentre le risposte a domande aperte sono state raggruppate per temi. Per realizzare tale raggruppamento abbiamo realizzato un'analisi tematica. I temi emersi saranno trattati nei capitoli seguenti e per ogni argomento si forniranno esempi di come venga percepito in Italia e in Spagna. Si cercherà, inoltre, di focalizzare l'attenzione sulle possibili problematiche di comunicazione interculturale che possano nascere tra parlanti italiani e spagnoli a seconda dei diversi contesti e aree geografiche di provenienza.

## **La ricerca**



## 2 **Problemi di comunicazione dovuti ad aspetti verbali**

Carlos Alberto Melero Rodríguez

---

**Sommario** 2.1 Problemi di comunicazione legati al suono della lingua. – 2.2 Problemi di comunicazione legati alla scelta delle parole e degli argomenti. – 2.3 Problemi di comunicazione legati alla gestione del dialogo. – 2.4 Problemi di comunicazione legati alla struttura del testo.

All'interno della dimensione verbale, particolarmente rilevante per questo volume sarà il modo in cui ci si aspetta che venga gestito un dialogo (se e quando si può interrompere, quali sono i convenevoli, quali i valori dei silenzi) e finiremo su come strutturare i testi.

Altri aspetti rilevanti dal punto di vista linguistico sono il tono della voce o la velocità e alcune scelte che dobbiamo realizzare nel momento comunicativo (titoli, appellativi, quali argomenti sono tabù o come usare – o se usare – terminologia specialistica).

### **2.1 Problemi di comunicazione legati al suono della lingua**

Quando si entra in contatto con uno straniero, uno dei primi aspetti che percepiamo è il tono della voce e questo viene analizzato in modo inconsapevole. È immediato associare al tono una percezione emotiva come aggressività o accondiscendenza, calma o nervosismo, rispetto, maleducazione ecc... Nelle culture mediterranee, il tono della voce è decisamente più alto di quello, ad esempio, delle culture del nord

---

Europa. Tra italiani e spagnoli sicuramente si condivide un alto tono della voce che tende ad aumentare (secondo quello che ci segnalano i nostri *informant*) quando ci troviamo in situazioni familiari o amichevoli, specialmente quando ci si sente molto coinvolti o nelle feste.

Ma bisogna distinguere tra un tono alto (a volte molto alto) della voce e il grido che, in entrambe le culture, viene percepito come aggressivo o come segnale di malumore o fastidio.

In Spagna il tono della voce è più alto che nella gran parte dei paesi, ma gridare non è accettato perché interpretato come aggressivo.<sup>1</sup>

Altro aspetto da tener presente è la velocità del parlato: mantenere una velocità elevata con uno straniero può essere interpretato come una mancanza di tatto o un voler escludere la persona dalla conversazione o, al contrario, usare una velocità eccessivamente lenta potrebbe anche portare a malintesi comunicativi. L'impressione generale degli *informant* è che la velocità del parlato è molto elevata sia in spagnolo sia in italiano ma, nel percepito dei nostri *informant*, che sia un po' più veloce quella dello spagnolo.

Questa elevata velocità, in entrambe le lingue, può essere interpretata in due modi:

- come indicatore del poco interesse verso lo straniero,
- come una forma di nervosismo del madrelingua.

Come indicatore del poco interesse verso lo straniero che non domina la lingua. L'interlocutore ricevente potrà farlo notare o no, ma sicuramente interpreterà questo persistere nel parlato veloce come, appunto, una mancanza di attenzione e rispetto. Bisogna indicare come i nostri *informant* hanno segnalato come entrambi, spagnoli e italiani, quando sono in conversazione con uno straniero, tendono a rallentare l'eloquio e a fare ricorso a grammatiche altre (gesti, principalmente) per aiutare la comprensione se provengono da lingue distanti. Emerge altresì che tra spagnoli e italiani, se nei primi momenti si tende ad 'aiutare' l'interlocutore, si tende poi spesso (probabilmente a causa della forte 'trasparenza' tra le due lingue) a dimenticare velocemente e a non mantenere tutti questi stratagemmi con il conseguente pericolo di malintesi comunicati e culturali.

Come una forma di nervosismo del madrelingua in determinate situazioni. A parer dei nostri *informant*, un'altra caratteristica che accomuna italiani e spagnoli è il fatto che quando diventiamo nervosi aumentiamo la velocità di eloquio. Questo, in situazioni come un importante incontro d'affari o una presentazione, potrebbe portare al

<sup>1</sup> «En España el tono de voz habitual es más alto que en la mayoría de los países, pero gritar está mal visto, al verso como algo agresivo».

madrelingua ad aumentare inconsapevolmente la velocità e provocare nell'interlocutore straniero l'interpretazione di cui sopra creando possibili incomprensioni o conflitti.

## 2.2 Problemi di comunicazione legati alla scelta delle parole e degli argomenti

In ogni cultura ci sono argomenti tabù che possono andare dal sesso, alla politica o alle funzioni corporee che è bene conoscere ed evitare per non cadere in situazioni compromettenti o, visto dall'altra angolatura, non offendersi o sentirsi scomodo di fronte a determinati argomenti.

Come in tutte le culture, sia in quella italiana sia in quella spagnola esistono argomenti tabù o, meglio, argomenti che è meglio evitare in determinate situazioni o contesti. Quello che si evince dagli *informant* è che gli spagnoli sono più aperti e disposti ad accettare argomenti che per gli italiani non sarebbero accettabili: gli spagnoli, infatti, sono stati definiti 'molto espliciti' dagli *informant* italiani. Ad alcuni italiani, ad esempio, può risultare alquanto curioso vedere come gli spagnoli possono parlare di argomenti 'scatologici' in una cena in famiglia o amici stretti, cosa che, per gli italiani, è *vietatissima* a tavola (e, quando gli italiani ne devono parlare, tendono ad usare eufemismi e giri di parole per evitare di essere troppo espliciti).

Lo stesso succede con argomenti come i diritti di persone omosessuali o il sesso, sui quali i nostri *informant* dicono che sono argomenti accettati senza problemi dagli spagnoli mentre gli italiani tornano ad usare eufemismi per affrontare l'argomento o, direttamente, evitano di parlarne.

Per entrambe le culture, come si diceva all'inizio, ci sono argomenti che sarebbe meglio evitare, tra questi vengono segnalati la religione e i soldi (specialmente per quanto riguarda lo stipendio o la posizione economica).

Rispetto a questi temi, però, molta attenzione va data all'ambiente della relazione. In un contesto lavorativo o - comunque - più formale, anche gli spagnoli evitano argomenti come quelli summenzionati e adottano, in caso di necessità, le stesse strategie e stratagemmi degli italiani.

Un *informant* afferma, parlando degli spagnoli:

non ci sono in generale argomenti tabù. I temi come politica, religione e diritti LGBTQI, migrazioni possono provocare discussioni generali, far alzare i toni di una conversazione. Meglio sapere con chi si sta parlando prima di affrontare una conversazione di questo tipo ma, in ogni caso, sono accettati. Particolarmente complessi sono i temi legati alla politica e all'indipendenza richiesta di alcuni territori come la Cataluña (Catalogna in italiano).

Altro focus di possibili malintesi e incomprensioni è l'uso di terminologia specialistica, di anglicismi (o l'uso direttamente dell'inglese) o di sigle: l'italiano ha una tendenza molto più marcata all'uso della terminologia specialistica, in modo più evidente se si tratta della lingua inglese, mentre lo spagnolo tende ad usare terminologia spagnola (adattamenti o traduzioni). Pare che questa tendenza spagnola sia meno evidente tra le persone giovani che accettano più neologismi e parole in lingue straniere (tendenzialmente inglese, come nel caso italiano). Qui bisogna che, quando gli spagnoli usano terminologia inglese, tendono ad adattare 'fortemente' la pronuncia arrivando a quello che per gli italiani è quasi comico mentre, per quanto riguarda gli italiani, tendono a cercare di pronunciare la terminologia inglese in lingua originale risultando altisonanti e quasi ridicoli alle orecchie degli spagnoli.

È anche molto interessante come l'uso di terminologia inglese in spagnolo, a seconda del contesto sociale in cui viene usata (cioè, se non un linguaggio puramente tecnico), può essere interpretata non solo come superflua ma come pedante e creare un rifiuto verso chi la usa, mentre in italiano viene tendenzialmente accettato senza alcun problema. Come appunto personale dell'autore, si segnala come, uscendo da un bar a Venezia, l'attenzione è finita sulla conversazione di due studentesse universitarie sedute a bere un caffè e una ha detto all'altra (immagino parlando di un amico o conoscente) «Lui era molto *trendy*, con un *look total black*, cioè, era molto *fashion*». Esempi come questo sono quasi abituali in Italia mentre non lo sono in Spagna.

Per quanto riguarda le sigle, pare che, anche in questo caso, l'italiano tenda ad un uso più diffuso. Lo spagnolo tendenzialmente usa le sigle per partiti politici e aziende molto conosciute mentre non da per 'già conosciute' altre sigle come succede in Italia.<sup>2</sup>

<sup>2</sup> Ad esempio, in Italia è normale trovare le sigle PM o GIP leggendo un giornale o ascoltando un Tg; in Spagna, invece, troviamo *Fiscal* o *Juez de Instrucción*. Non sarà nemmeno strano, mentre si parla di finanza, che si nomini la BCE mentre in Spagna si parlerà della *Banco Central Europeo*; o se, dopo il telegiornale, si avvia una trasmissione di cucina, non sarà strano sentire parlare in Italia di «200 ml» leggendo «emmelle»; in Spagna, al contrario, si potrà solo parlare di 200 *mililitros*. A questo riguardo, sarà importante ricordare come molte sigle in spagnolo sono tradotte e non si usano quelle straniere, come succede con frequenza in italiano: ad esempio, gli USA saranno *EE.UU.* (*Estados Unidos*) o l'AIDS in spagnolo sarà *SIDA* (*Síndrome de Inmunodeficiencia Adquirida*).



### 2.3 Problemi di comunicazione legati alla gestione del dialogo

Intendiamo qui sia il dialogo a due sia il meeting con più persone. Si tratta, dunque, di un argomento molto complesso, con moltissimi variabili. Ci fermiamo qui su alcuni aspetti chiave per la gestione del dialogo quali:

- l'uso dei pronomi di cortesia;
- il passaggio dai convenevoli al focus del dialogo (negli incontri di affari);
- come e se interrompere l'altro;
- chi indica la fine del dialogo;
- la gestione dei silenzi;
- l'uso dei titoli di studio;
- la telefonata e la presentazione della propria azienda o di un prodotto.

L'uso delle forme di cortesia può creare non pochi malintesi interculturali, pensiamo ad esempio ad uno studente universitario che durante la difesa della tesi di laurea da del *tu* ai membri della commissione in Italia. Quando usare le forme di cortesia? Quando si passa dal *Lei* al *tu*? Chi decide questo passaggio? Sono domande alle quali trovare risposta per evitare malintesi o incomprensioni tra culture.

Tra Italia e Spagna ci sono delle differenze, a volte sottili, ma fondamentali per una comunicazione efficace. L'uso della persona *tu* è più abituale in Spagna, di norma si usa per tutte le situazioni tranne quelle in cui la formalità è molto evidente (affari, polizia, tribunali ecc.) o quando la differenza di età è sostanziale; in questi casi il passaggio al *tu* viene indicato dalla persona in un grado gerarchico più elevato (o di maggiore età) in modo naturale, usando la persona *tu* o chiedendo di essere trattato con il *tu* adducendo qualche scusa socialmente accettata (ad esempio, dicendo che se l'uso del *Lei* fa sentire 'vecchi'). In situazioni formali (ad esempio, un convegno o un primo incontro d'affari) si comincia con il *Lei* di cortesia sia in Italia sia in Spagna, ma il passaggio al *tu* è quasi immediato in Spagna mentre in Italia ci vuole più tempo o, a seconda delle situazioni, non avviene mai.

Un esempio di come l'uso del *tu* in Spagna è più frequente sono le scuole e università, dove lo studente dà del *tu* al docente (facendo però un uso più formale della lingua nella scelta sintattica o lessicale) mentre in Italia si trova una forte disparità dove il docente dà spessissimo del *tu* agli studenti ma questi ricambiano con un *Lei* di cortesia.

Nelle relazioni umane esistono quelli che, di solito, chiamiamo convenevoli o discorsi generici, vale a dire, cominciare le conversazioni con argomenti prestabiliti come la famiglia o il tempo. Un passaggio troppo veloce dal convenevole al business può essere interpretato come frettoloso o, peggio ancora, come disinteresse verso l'interlocutore; o al contrario, un passaggio tardivo può essere interpretato come

un interessamento invasivo della propria vita privata. Invero, non si tratta soltanto del momento in cui fare il passaggio ma anche di sapere in quali situazioni ci si aspetta che vengano affrontati questi convenevoli, come ad esempio, quando ci si trova in ascensore con dei vicini o degli sconosciuti. Gli spagnoli, ad esempio, tendenzialmente si sentono in dovere di rompere il silenzio, di parlare di qualcosa (il tempo, ad esempio) o, quando un invitato arriva dopo un viaggio in Italia, tendono a chiedere sempre come è andato il viaggio poiché non chiederlo verrebbe interpretato quasi come offensivo.

Nel mondo degli affari sarà fondamentale capire chi e quando si fa il passaggio dai convenevoli o dal discorso generico (il tempo, la famiglia, il viaggio) alla conversazione sugli affari veri e propri in modo da evitare malintesi culturali. Questi convenevoli, solitamente, si estendono più a lungo in Spagna e vengono interrotti da chi ha organizzato l'incontro o da chi è gerarchicamente superiore. Dalle risposte dei nostri *informant* sembrerebbe che la durata di questi convenevoli, sia in Italia sia in Spagna, varia sostanzialmente tra il nord (dove sono più brevi e viene apprezzato che si vada al punto) e il sud (dove un cambio troppo veloce può essere interpretato come una mancanza di interesse nell'interlocutore e dunque si allungano di più).

Altro fattore importante nella gestione corretta delle conversazioni sono le interruzioni, se queste sono permesse, attese o percepite come negative. Nel mondo anglosassone, interrompere la persona che ha la parola nella conversazione è percepito come negativo e poco cortese verso l'interlocutore. Tra italiani e spagnoli si condivide la permissività alle interruzioni, anzi, possono essere interpretate come segno d'interesse e partecipazione alla conversazione (piccole interruzioni da intendersi come aiuti alla costruzione del discorso ecc.).

Tra spagnoli, forse, le interruzioni sono più frequenti ma spagnoli e italiani concordano nella minore frequenza delle interruzioni in contesti più formali mentre in contesti meno formali e familiari le interruzioni sono molto più frequenti.

Per quanto concerne chi può decidere che un incontro è giunto a termine, in entrambe le culture sembra sia la persona che coordina l'incontro o chi lo ha convocato ad essere 'incaricata' di indicare che l'incontro si può concludere o è concluso. Di solito sembra venga fatto in modo tendenzialmente esplicito con espressioni come «bueno, pues habrá que irse» ('beh, dai, bisognerebbe andarsene' - si noti la struttura impersonale) o, ad esempio, con un «venga, vale» (ok, d'accordo) o indicando che si deve finire perché ci sono altri appuntamenti. Si può anche fare in modo meno esplicito con, ad esempio, la proposta di una data per un prossimo incontro.

Durante le conversazioni, a volte, si creano dei silenzi tra gli interlocutori. Questi silenzi possono essere visti in modo negativo, essere accettati e perfino graditi in base alla cultura di appartenenza. Nel caso della cultura italiana e spagnola, i silenzi nel mezzo della

conversazione possono creare imbarazzo; in Spagna, addirittura, vi sono espressioni che vengono usate in questi momenti di *silencio incómodo* (silenzio scomodo) come «ha pasado un ángel» (è passato un angelo), espressione che non trova un corrispettivo in italiano, in cui si usano forme come «bene», «e così insomma...».

In entrambe le culture questi silenzi possono creare imbarazzo e sarà strategico che lo straniero si prepari un repertorio di risorse da usare nel caso questi silenzi arrivassero con, ad esempio, domande o commenti, argomenti 'jolly' da potersi giocare in caso di necessità o avere alcuni aneddoti (molto graditi dagli spagnoli) già pronti.

L'uso dei titoli (dottore, architetto, ragioniere, avvocato ecc.) può essere fonte di malintesi culturali: usarli quando non dovrebbero essere usati può causare stranezza o allontanamento; non usarli quando dovrebbero essere usati può essere interpretato come una mancanza di rispetto a volte imperdonabile. Tra italiani e spagnoli l'uso dei titoli diverge, mentre in Spagna è praticamente inesistente (se non solo in presentazioni pubbliche) in Italia viene usato con una maggiore frequenza.

L'uso dei titoli di studio viene percepito dagli spagnoli come 'classista' e gli *informant* ci indicano come di solito si preferisce il nome di battesimo o il cognome anteceduto da una *Señor* o *Señora* (Signor, Signora).

Ad esempio, mentre in Italia il titolo di dottore è usato da chi ha una laurea (anche triennale) ma in Spagna questo titolo viene riservato a chi ha fatto un dottorato di ricerca (PhD) o è Dottore in medicina (un medico); risulta molto curioso, se non molto fuorviante, presentarsi come dottore quando per lo spagnolo questo titolo è ben altro (in Spagna il titolo è quello di *licenciado* ma nessuno si presenterebbe come tale). Dunque, in una presentazione italiana, mentre uno può presentare se stesso solo per nome e cognome (o come dottore se la situazione lo richiede) e presenta gli altri come dottore (o altro titolo adeguato), in una presentazione spagnola non ci si aspetta questo trattamento. Anzi, avere questo trattamento porta allo spagnolo verso lo stupore e la sensazione certa di allontanamento.

Altrettanto succede con i testi scritti: mentre in Italia si firma la lettera o email non informale come 'dott.' (o il titolo adeguato), in Spagna questo non succede quasi mai (si firmerà con il titolo solo in testi molto formali).

Arriviamo ora alla telefonata e presentazione della propria azienda o di un prodotto.

Per quanto riguarda le telefonate, sembrerebbe che non ci siano divergenze apparenti tra italiani e spagnoli se non perché tendenzialmente gli spagnoli arrivano prima al punto, riducendo il tempo dei convenevoli.

Altra divergenza riscontrata è nel modo in cui si comincia una telefonata (eccezione fatta per le telefonate di lavoro): se gli italiani cominciano presentando se stessi e poi chiedendo per la persona desiderata

(pronto, sono X posso parlare con Y?), tra spagnoli l'ordine è invertito, vale a dire, prima si chiede per la persona desiderata e poi, se lo ritiene opportuno, l'interlocutore chiederà chi telefona (*¿Puedo hablar con X? - Sí, ¿de parte de quién? - Soy Y*). Nella telefonata di lavoro italiani e spagnoli seguono la stessa struttura, vale a dire, prima ci si presenta indicando l'azienda e poi si chiede per la persona desiderata.

Nel mondo degli affari, una delle situazioni chiave per le relazioni tra le aziende è il momento in cui vengono presentati la propria azienda o i propri prodotti ai possibili clienti o partner. Come impostare questa presentazione e quali convenevoli utilizzare sarà dunque di fondamentale importanza se si vuole centrare l'obiettivo comunicativo di vendere il prodotto o offrire una determinata immagine della propria azienda.

Nel mondo italiano e spagnolo, sotto questo aspetto, non ci sono moltissime differenze: le lodi vengono fatte in modo indiretto, si preferisce la falsa modestia per se stessi e per l'azienda. Per quanto riguarda una presentazione, pur nella grande varietà di stili in base al tipo di azienda, prodotto, audience, i nostri *informant* rilevano che la cultura spagnola tende ad essere più diretta e schematica e, forse, più diretta di quella italiana. Lo spagnolo apprezza il non perdere tanto tempo, non fare digressioni e restare sempre in tema, quello che gli spagnoli dicono come *no andarse por las ramas* (che potremmo tradurre, con tutti i limiti delle traduzioni, in 'menare il can per l'aia').

#### 2.4 Problemi di comunicazione legati alla struttura del testo

La strutturazione del testo è diversa tra cultura e cultura. Nella strutturazione, sia i testi spagnoli sia quelli italiani (come del resto i testi latini), sono ricchi di subordinate (ipotassi) che riflettono il modo in cui esponiamo il nostro pensiero: per esporre l'informazione principale incastoniamo anche digressioni con informazioni accessorie che creano relazioni complesse. Questo ha come riflesso una sintassi articolata, che dà come risultato un testo (sia scritto sia orale) complesso, pieno di connettori subordinanti, di particelle discorsive, di pronomi ecc.

Pur dentro a questa caratteristica condivisa del testo, si può osservare come il testo italiano sia più tendente alle digressioni, all'uso di periodi più lunghi con tante subordinate che rendono il testo scritto (e in modo più evidente quello più formale) di, a volte, difficile comprensione. Il testo spagnolo tende ad essere più lineare, più diretto ed evitare un po' l'ipotassi.

Possiamo infine indicare come – sia in Spagna sia in Italia – si usa inserire dei preamboli (più o meno lunghi). I nostri *informant* rilevano che in Spagna la tendenza attuale sia sempre più quella di andare verso una strutturazione anglosassone o statunitense, più diretta e indirizzata allo scopo del testo e ridotta nell'uso di preamboli e divagazioni.

### 3 **Problemi di comunicazione dovuti ad aspetti non verbali**

Fabio Caon

---

**Sommario** 3.1 L'uso del corpo. – 3.2 La distanza tra corpi. – 3.3 I gesti.

Due stimoli possono aiutarci ad entrare nello specifico della complessità di questo capitolo:

1. Watzlawick (1967) sosteneva che non si può non comunicare;
2. Abercrombie (1968) affermava che noi parliamo con gli organi vocali, ma conversiamo con tutto il corpo.

Tali affermazioni evidenziano, da un lato, l'impossibilità di non inviare messaggi comunicativi all'interlocutore poiché, come dice lo stesso Watzlawick (1971), non esiste un non-comportamento e, dall'altro, la natura 'multidimensionale' (verbale e non verbale insieme) della comunicazione.

Tenendo tali affermazioni come presupposti, rispetto al punto 1, le criticità della dimensione non verbale sono date dal fatto che:

- non si è mediamente consapevoli del fatto che i linguaggi non verbali sono governati da 'grammatiche', ossia da un sistema di regole che si possono analizzare e studiare, proprio come avviene per la dimensione verbale. Infatti, generalmente si è molto più abituati ad avere consapevolezza dell'aspetto linguistico

della comunicazione (si pensi a quanto l'insegnamento di una lingua - materna o straniera - focalizzi l'attenzione sulla conoscenza esplicita delle regole grammaticali di origine linguistica mentre non vi sia - quasi - mai uno studio esplicito delle regole della gestualità, della distanza personale ecc, che pur cooperano nella comunicazione *de visu*);

- è molto difficile cogliere gli impliciti culturali e psicologici soggiacenti a toni, gesti ecc. di persone di altra cultura con cui ci si rapporta. Scrive Mucchi Faina (2006, 14) a tal proposito: «la comunicazione non verbale è un processo sottile, spontaneo, multidimensionale, basato su segnali che sono in genere condivisi dalle persone appartenenti alla stessa cultura ma non necessariamente da persone di altre culture. Proprio per questo, a volte è difficile identificare correttamente e comprendere (decodificare) i messaggi non verbali di chi appartiene ad un'altra cultura. Di conseguenza, molti problemi comunicativi possono nascere giusto in questo ambito, e può accadere di trovarsi a disagio senza capirne esattamente le ragioni».

Rispetto al punto 2, emergono tali criticità rispetto alla dimensione non verbale:

- vari studi di ambito antropologico, etnologico e psicologico in cui si analizza il peso della dimensione non verbale nella comunicazione sono sostanzialmente in accordo sulla co-costruzione del significato complessivo dell'enunciato e, addirittura, sulla maggiore significatività del messaggio non verbale rispetto a quello verbale: secondo Birdwithstell (1970), ad esempio, la comunicazione avviene in gran parte (65%) attraverso il canale visivo dei gesti; solo il resto è verbale, tattile e olfattivo. In ambito psicologico, Del Campo (1997) sostiene che in ogni interazione orale il 15% dell'informazione è veicolata dal linguaggio verbale, il 70% dal linguaggio non verbale (cinesica, prossemica ecc.) e il 15% dagli aspetti legati all'intonazione e ai tratti prosodici. Dal punto di vista neurobiologico (cf. Damasio, 2003), pur essendoci una differenziazione funzionale e un'indipendenza neuronale tra la comunicazione verbale e quella non verbale, «è ragionevole ipotizzare l'esistenza di un sistema centrale di controllo, una sorta di sistema semantico generale, in cui i diversi tipi di input vengano infine tradotti in simboli equipotenti e integrabili nella comunicazione» (Casiddu 2004, 4);
- i segnali prosodici (quali, ad esempio, l'intonazione, il ritmo, l'accento) e i linguaggi non verbali condizionano i significati della comunicazione verbale. Come scrive Magli (1980, 147), infatti, «la comunicazione non si svolge lungo un solo canale, ma si presenta come un fascio fluido e poliedrico di più moduli comportamentali: verbali, timbrici, posturali, contestuali ecc. Cia-

scuno di questi segnali qualifica il significato di tutti gli altri. La comunicazione si costituisce come interazione simultanea di più linee di codici diversi che interagiscono fra di loro, su differenti livelli, cooperando a una gestaltica in quanto significato globale di un enunciato». Nella comunicazione, dunque, non si può separare il *cosa* dire dal *come* dirlo, e dal *come accompagnarlo* dicendolo con posture, gesti, toni.

Il punto chiave, per noi, è che il linguaggio non verbale molto spesso determina il significato del messaggio verbale in quanto può aggiungere informazioni o sfumature, sottolineare o addirittura contraddire quanto si dice verbalmente. Facciamo un semplice esempio chiarificatore: se un italiano si rivolge all'interlocutore e afferma l'intelligenza di una persona accompagnando tale affermazione con una strizzata d'occhio o con una rotazione della mano, egli sta in realtà contraddicendo quanto afferma; i due gesti, infatti, servono a negare la veridicità di quanto viene detto.

Quindi, la comunicazione verbale e quella non verbale 'cooperano' nella costruzione dei significati, e tale oggettiva complessità, unita al poco 'allenamento' rispetto alla consapevolezza del valore della dimensione non verbale, fanno correre il rischio di interpretare i gesti come naturali anziché culturali. Tali errori di attribuzione di significato ai gesti possono quindi causare fraintendimenti se ci si basa solo sulle proprie categorie interpretative. Occorre uscire innanzitutto dall'inconsapevolezza rispetto a tali caratteristiche della comunicazione.

Come per tutto il volume, ci soffermeremo esclusivamente sulle differenze che possono generare equivoci. Nel questionario si potrà trovare l'intero repertorio delle domande poste e, quindi, dei punti che non generano problemi di interpretazione comunicativa.

### 3.1 L'uso del corpo

A quanto dicono gli *informant*, il sorriso, l'utilizzo dello sguardo (ad es., guardare negli occhi per dimostrare attenzione), le espressioni del viso, l'uso di braccia e mani (ad es., la stretta di mano 'floscia' che può rivelare poco nerbo, poca fiducia), i significati veicolati da gambe e piedi (ad es. accavallare le gambe, incrociarle o aprirle nella seduta, mostrare la suola delle scarpe all'interlocutore) non pongono problemi in quanto sono simili i significati che si attribuiscono ai medesimi comportamenti.

### 3.2 La distanza tra corpi

Lo spazio, i modi di usarlo e di attribuirgli un significato in relazione al comportamento umano sono oggetto di studio della prossemica.

Hall (1959), un pioniere degli studi sulla prossemica, sulla scia degli studi di Boas e Whorf (secondo cui la lingua e le sue convenzioni influenzano il modo di percepire e organizzare la realtà - e, dunque, anche il comportamento spaziale) ritiene che ogni cultura segua degli schemi spaziali differenti, per lo più inconsapevoli e impliciti.

Tali schemi, a contatto con altre culture, possono generare incomprensioni, attriti e «tradire le buone intenzioni» (Hall 1969, 5).

In tempi più recenti (Sorokowska et al. 2017, 581), si avvalorava l'idea (sostenuta anche dallo stesso Hall) secondo cui «c'è una stringente evidenza delle variazioni cross-culturali nel comportamento prossemico».

Per quanto riguarda tale dimensione, non ci sono significative differenze nel percepito tra italiani e spagnoli.

### 3.3 I gesti

Il gesticolare italiano è uno dei classici stereotipi che, oltre a generare sorrisi e prese in giro, spesso provoca fraintendimenti (il gesto della mano a sacchetto che oscilla per dire 'cosa vuoi?' in gran parte del mondo arabo significa 'aspetta' o 'vai piano!'; mentre in parte del mondo greco significa 'perfetto!'; cf. Caon 2010) o totali incomprensioni.

Il problema, come abbiamo detto, è legato alla minor consapevolezza e capacità di controllo del proprio linguaggio non verbale rispetto a quello verbale e alla convinzione che i gesti siano 'naturali' anziché 'culturali'. Scrive Freddi (1979, 13) a tal riguardo:

l'uomo comune tende ad attribuire un carattere di 'naturalità' ai fatti cinesici, il che sta alla base di diffusi stereotipi [...]. Al di là delle apparenze o delle impressioni di superficie, occorre prendere atto della natura sociale e pertanto della matrice culturale dei codici cinesici: i modi di gestire, di atteggiarsi e di muoversi sono retti da codici fortemente strutturati che variano da cultura a cultura. Può così capitare che un film a forte carica drammatica realizzato da europei provochi reazioni comiche presso popolazioni africane o asiatiche per la discrepanza o l'incongruenza che per esse esistono tra messaggi linguistici e messaggi cinesici. L'annuire del capo che accompagna una risposta affermativa in quasi tutto il mondo occidentale, in altre culture - come quella cingalese - si accoppia invece ad una risposta negativa.



La probabile ragione di tale confusione tra caratteristica naturale e culturale può essere ricondotta al fatto che in tutte le culture è presente un vastissimo repertorio di comportamenti non verbali e che tale diffusione sia stata interpretata come

prova della natura geneticamente determinata del gesto [...]. Ad un'analisi più accurata, tuttavia, una gran parte dei comportamenti non verbali universalmente diffusi presenta differenze di tipo culturale [...]. Sulla base delle documentate ricerche di Birdwithstell, di Argyle e di Leach, si può quindi affermare che le diverse culture plasmano in modo originale parte del comportamento riflesso e automatico della nostra gestualità, anche se permane tuttavia un residuo ancestrale che è dominio della biologia più che della cultura. I segnali corporei di panico, odio e dolore proiettati nella mimica facciale umana sono comprensibili a tutti in tutte le latitudini, a prescindere dalla cultura di origine. (Casiddu 2004, 3)

Tutto ciò premesso, tra i nostri *informant* italiani e spagnoli non sono stati riscontrati molti gesti che possano generare equivoci 'problematici'; semmai, tra gli spagnoli, possono non essere compresi dei gesti italiani che, con qualche sforzo interpretativo, sono comunque 'decifrabili'. Ad esempio il gesto di «bere un caffè» (che si realizza mettendo pollice e indice a 'goccia' e avvicinandoli alle labbra, con la mano che ruota per due/tre volte in avanti e all'indietro, imitando l'atto di bere dalla tazzina), in Spagna si comprende ma non si usa. O, ancora, il gesto di complicità per cui si invita l'interlocutore a tenere la «bocca cucita» (che si realizza facendo il gesto di cucirsi la bocca mettendo pollice e indice ad anello - come se si tenesse un filo - girando per due o tre volte lungo la linea delle labbra, come per cucirle) in Spagna viene fatto fingendo di chiudere una zip sulle labbra, anziché cucirle (gesto peraltro in uso anche in Italia).

Il gesto italiano «ho fame» (che si realizza dandosi leggeri colpi sul fianco con la mano tesa e perpendicolare al terreno con il palmo verso terra) in Spagna non assume questo significato e può essere confuso con un gesto identico ma che significa 'ridere tantissimo' («me parto de risa», 'crepo dal ridere').

Il gesto italiano «che buono!» (che si realizza con il dito indice che ruota sulla guancia) non è comprensibile in Spagna e si confonde spesso con il gesto «sei pazzo!», che è uguale ma viene fatto sulla tempia.

Il gesto italiano «è gay» (che si realizza con un leggero colpo con il dito da dietro al lobo e che, ricordiamolo, ha un valore dispregiativo), in Spagna vuol dire 'ascolta con attenzione'. Per dire che un uomo è gay si fa finta di voler toccare con il dorso della mano la medesima spalla, alzando la mano e piegandola indietro (gesto che anche in Italia si può fare per esprimere il medesimo significato).

Il gesto «cosa vuoi» italiano (che si realizza con la mano a sacchet-

to che oscilla), non viene capito e può essere confuso con il gesto del «mangiare», che in Spagna è uguale (anche se si porta la mano vicino alla bocca come in Italia).

Il gesto italiano «non ci siamo / non c'è niente da fare» (che si realizza con la mano a forma di pistola e facendo ruotare il polso) in Spagna non esiste e potrebbe essere confuso con un gesto simile (che si realizza facendo ruotare il solo dito indice dritto sul proprio asse longitudinale come un cacciavite) che significa 'infiere', 'mettere in dito nella piaga'. In Italia quest'ultimo gesto è perfettamente compreso perché ha il medesimo valore.

Il gesto italiano «avere paura» (che si realizza aprendo e chiudendo le dita a sacchetto) in Spagna non esiste. Il gesto aver paura si fa con le due mani (a volte anche solo una) aperte e dita distese e facendo tremare le mani velocemente. In Italia quest'ultimo gesto, è confondibile con il far tremare le mani in avanti per la *suspense* nell'attesa di un risultato imminente.

Un particolare caso è legato alla rotazione della mano aperta sulla pancia, che in Italia assume tre possibili significati condizionati dall'espressione del viso:

1. 'ho molta fame',
2. 'sono sazio',
3. 'ho mal di pancia'.

In Spagna viene esclusivamente interpretato come «mi fa male la pancia».

Interessante può risultare l'espressione della pazzia che, in Italia, ha diversi esiti gestuali:

- se realizzato piegando il braccio, mettendo una mano 'a sacchetto' e battendo la punta delle dita o il lato della mano al centro della fronte per due/tre volte, in Spagna si effettua utilizzando due dita appoggiate alla fronte accompagnate dall'esclamazione: «¡qué corto eres!», e significa piuttosto stupidaggine che pazzia (un equivalente linguistico italiano potrebbe essere «non ci arrivi!»);
- se realizzato battendo per due/tre volte l'indice di una mano sulla rispettiva tempia o ruotando per due/tre volte l'indice di una mano sulla rispettiva tempia può generare un equivoco importante. Infatti, se in Spagna si gira il dito indice sulla tempia si indica pazzia mentre, se il dito indice batte sulla tempia, si indica intelligenza.

Il gesto con cui si chiede maggiore rapidità (che si realizza piegando il braccio all'altezza del petto, aprendo la mano col palmo rivolto verso l'alto e muovendola ruotando leggermente e velocemente per due/tre volte o muovendola in verticale per due/tre volte), in Spagna non solo non si usa ma, per esprimere la stessa richiesta, si batte l'in-

dice di una mano sul polso opposto che può essere confuso in Italia con la semplice richiesta dell'ora.

In conclusione di questo capitolo presentiamo anche due gesti 'spagnoli' che non trovano un corrispettivo in Italia e che richiamano il mondo della corrida.

Il gesto per indicare che si sta *toreando* qualcuno (ovvero dicendo o facendo cose che mantengono l'interlocutore lontano dal focus reale o girando attorno ad un problema per non affrontarlo) si realizza assumendo le movenze di un matador con il drappo rosso e facendo appunto come se si stesse *toreando* il toro.

Il gesto del torero che infilza il toro (che si realizza estendo la mano tesa in una parabola in avanti e imitando, così, il movimento della spada) significa che si ha dato il 'colpo di grazia' a qualcuno, che si ha chiuso la discussione con un intervento *tranchant*.



## 4 **Problemi di comunicazione dovuti a valori culturali**

Valeria Tonioli

---

**Sommario** 4.1 Problemi comunicativi legati al concetto di tempo. – 4.2 Problemi comunicativi legati al concetto di spazio. – 4.3 Problemi comunicativi legati alla gerarchia, al rispetto, allo status. – 4.4 Problemi comunicativi legati al concetto di onestà e fair play. – 4.5 Problemi comunicativi legati al concetto di famiglia. – 4.6 Problemi comunicativi legati al mondo metaforico. – 4.7 Problemi comunicativi legati alla sessualità. – 4.8 Problemi comunicativi legati alla sfera religiosa. – 4.9 Problemi comunicativi legati all'idea di conoscenza. – 4.10 Peculiarità utili per la comunicazione interculturale.

Questo capitolo è dedicato a malintesi o problematiche nella comunicazione interculturale che possono nascere tra spagnoli ed italiani a causa del diverso significato che si può attribuire a differenti valori come il tempo, la famiglia, l'amicizia, il rispetto, lo spazio ecc. Di seguito si presenterà il punto di vista sia degli *informant* spagnoli sia di quelli italiani.

### **4.1 Problemi comunicativi legati al concetto di tempo**

Per quanto riguarda il tempo, gli *informant* concordano nel definire la stessa visione: rigida e non flessibile. Sia dal punto di vista italiano sia di quello spagnolo, gli intervistati concordano nel dire che non sussistono grandi diversità nella percezione del tempo.

---

Nonostante una visione del tempo poco elastico, alcuni *informant* (n=4) concordano nel dire che in ambito universitario e scolastico è piuttosto normale che gli studenti chiedano di consegnare in ritardo un lavoro o una verifica. Lo stesso vale per alcune imprese dove vengono fissate scadenze come la consegna di *report* che spesso vengono ritardati.

Ciò che emerge nei questionari è principalmente la differenza nella gestione dei tempi legati ai pasti. Nell'Italia settentrionale, infatti, il pranzo è solitamente tra le 12 e le 13 mentre la cena è tra le ore 19 e le ore 20; mentre più si scende verso il Sud Italia più aumenta la forbice del tempo dedicato ai pasti con il pranzo tra le 14 e le 15 e la cena tra le 21 e le 22.

In Spagna, invece, il pranzo è tra le ore 15 e le ore 16 e la cena tra le 21 e le 23. In alcune zone della Spagna, infatti, le cucine non aprono prima delle ore 21, soprattutto al sud, in Andalusia.

#### 4.1.1 Il tempo lavorativo

Secondo gli *informant*, la percezione del tempo lavorativo tra spagnoli e italiani è simile. Solitamente ci sono orari stabiliti dall'azienda, dall'ente o dalla società per cui si lavora, sia per quanto riguarda l'ingresso e l'uscita sia per quanto riguarda l'orario della pausa pranzo. In alcune aziende spagnole, tuttavia, l'orario di lavoro inizia tra le 9 e le 10 di mattina, mentre in Italia è più frequente un inizio tra le 8 e le 9.

Una differenza rilevata dagli *informant* spagnoli riguarda la pausa realizzata a metà mattina. Secondo gli *informant*, infatti, la pausa italiana consiste solitamente in un caffè ed è di soli 10 minuti mentre la pausa spagnola è più lunga e caratterizzata spesso da una birra piccola e qualcosa da mangiare,<sup>1</sup> come una *tapa*, o da un caffè e un dolcetto. La pausa del mattino viene definita *almuerzo* e avviene tra le 11 e le 12 mentre il termine 'merenda' si utilizza solo per la pausa del pomeriggio.

In Spagna, come in Italia, secondo quanto ci spiega un *informant*, la giornata lavorativa è di 8 ore e si inizia il lavoro a partire dalle 7:30-8 della mattina. In uffici pubblici è possibile che si inizi il turno di lavoro anche alle ore 07:00, così come in Italia. La pausa pranzo è solitamente di 1 ora. Di seguito le parole di un intervistato:

L'orario normale in Spagna è tra le 8 e le 17 o dalle 9 alle 18 per lavori di ufficio, con un'ora per mangiare e mezz'ora per la pausa caffè di metà mattina.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Tutte le traduzioni del presente contributo sono nostre, in nota abbiamo inserito gli estratti originali in lingua spagnola. Nel caso specifico, gli informatori hanno indicato *caña y tapa*.

<sup>2</sup> «El horario normal en España suele ser de 8 a 17 o de 9 a 18 para trabajos de oficina, con una hora para comer y media hora para el café de media mañana».

Anche in Italia la giornata lavorativa media è di circa 8 ore tranne in alcuni casi in cui il lavoro part-time prevede una riduzione d'orario o contesti sanitari o di emergenza che prevedono turni più lunghi.

Per quanto concerne, invece, l'orario dei negozi, in Italia le aperture sono solitamente tra le 9 e le 13 e le 15 e le 18:30, oppure, nel caso di un orario continuato, tra le 9 e le 18:30. I supermercati solitamente restano aperti fino alle ore 19:30 tranne nel caso di grandi città, come Milano, in cui si possono trovare supermercati attivi fino alle 22 o 24 ore al giorno. In Spagna, l'orario di apertura dei negozi è spostato in avanti durante la giornata, dalle 10 circa del mattino fino alle 21 con una pausa in mezzo, come si può leggere dalle parole del seguente intervistato:

Nei negozi si apre dalle 10 alle 21, normalmente con due turni. In bar e ristoranti dipende dal fatto che servano colazioni e cene o solo una delle due cose, però di solito si apre dalle 7 alle 9 e si chiude dall'una alle tre; solitamente ci sono due o tre turni. In ambito sanitario ci sono turni di 12 ore e servizi di comunità assistenziale di 24 ore.<sup>3</sup>

In generale, per concludere, gli *informant* concordano nel dire che nel sud dell'Italia e della Spagna i tempi sono un po' più distesi; in alcune zone dell'Andalusia o della Regione di Murcia, a causa dell'eccessivo calore in estate, i negozi vengono chiusi dalle 14 alle 18 e riaperti dalle 18 alle 22. In generale, a causa del caldo, è prevista una pausa nelle attività lavorative e private che viene definita *siesta* e che generalmente è tra le 14 e le 16. Anche all'interno di alcune università spagnole è raro trovare corsi universitari tra le 14 e le 16 poiché viene rispettato il momento dedicato alla *siesta* ed è molto più probabile trovare corsi che si concludono alle 21 della sera. In Italia, invece, la maggior parte delle lezioni universitarie si svolgono tra le 12 e le 16 del pomeriggio.

#### 4.1.2 Il tempo privato

Per quanto riguarda il tempo privato, gli *informant* spagnoli hanno la sensazione dedicare molto tempo alla vita sociale, una volta conclusa la giornata lavorativa. Si trascorre più tempo con amici o si svolgono più attività in gruppi di persone. Siccome in Spagna la giornata lavorativa è più dilazionata nel tempo, i pasti sono gene-

<sup>3</sup> «En comercios, se abre de 10 a 21, normalmente con dos turnos. En bares y restaurantes, depende de si sirven desayunos y cenas o solo una de las dos cosas, pero se suele abrir de 7 a 9 y cerrar de 1 a 3, suele haber dos o tres turnos. En sanidad hay turnos de 12 horas y guardias de 24».

ralmente spostati in avanti rispetto alla maggior parte dell'Italia, si ha la sensazione che il tempo privato a disposizione per attività sociali sia maggiore.

In generale, un punto sul quale concordano tutti gli intervistati è che la quantità di tempo libero e le attività da svolgersi in tale lasso di tempo dipendano molto dal tipo di professione che si svolge; un traduttore autonomo o un imprenditore hanno meno tempo libero e orari meno fissi e prestabiliti di chi svolge otto ore di lavoro in un'azienda. Il tipo e la quantità di attività da svolgere nel tempo libero dipendono molto anche dalla zona in cui si abita e da dove si lavora. A volte per raggiungere le grandi città da zone rurali sono necessari trasferimenti di un'ora in treno o per muoversi all'interno della stessa grande città. Come ci spiega un *informant*, infatti,

Il tempo dipende dal lavoro che si realizza, dai suoi orari, dal luogo in cui si vive. Non è lo stesso vivere in una metropoli e aver bisogno di un'ora per spostarsi e raggiungere il luogo di lavoro che 15 minuti. C'è più tempo libero ad Albacete che a Barcellona.<sup>4</sup>

#### 4.1.3 La puntualità

Anche per quanto concerne la puntualità, la visione è molto simile tra italiani e spagnoli e la grande differenza viene fatta dalle città o luoghi in cui si abita. In alcune aree o contesti lavorativi si arriva sempre puntuali, in altri, invece, è possibile arrivare con qualche minuto di ritardo, solitamente non oltre i 15 minuti. Un *informant* ci spiega infatti che:

la concezione della puntualità spagnola è molto simile a quella italiana. In generale è meglio arrivare puntuali ma molta gente arriva in ritardo. Ammessi i primi 15 minuti di ritardo soprattutto prima di una riunione o all'inizio di un corso universitario. In alcune università gli orari sono rigidi, in altre, è sempre previsto un inizio in ritardo di 15 minuti.<sup>5</sup>

Tendenzialmente, gli *informant* sono d'accordo nell'affermare che mentre sul luogo di lavoro si arriva puntuali o è un buon segnale di

<sup>4</sup> «El tiempo depende del trabajo que se realiza, de sus horarios, del lugar donde se vive. No es lo mismo vivir en una metrópolis y tener 1 hora de desplazamiento global para el trabajo que 15 minutos. Hay más tiempo de ocio en Albacete que en Barcelona».

<sup>5</sup> «una concepción de la puntualidad española es muy parecida a la italiana. En general es mejor llegar puntuales pero mucha gente llega en retraso. Se admiten los primeros 15 minutos de retraso sobre todo antes de una reunión o al principio de un curso universitario. En algunas universidades lo horarios son estrictos, pero en otras siempre se prevé un retraso de 15 minutos».



rispetto arrivare puntuali, tra amici, per uscite in serata o cene di gruppo, si ammettono anche dai 15 ai 30 minuti di ritardo.

Come affermato in precedenza, tuttavia, in Spagna le consegne di elaborati e lavori tendono ad essere posticipati.

Per quanto riguarda il concetto di 'anticamera' in un luogo di lavoro, è possibile, sia in Italia che in Spagna, che i titolari di un'impresa o azienda (o chi è gerarchicamente più importante) facciano attendere chi è di ruolo inferiore fuori dal proprio ufficio o prima di una riunione. Ciò dimostra in entrambi i casi una superiorità ed una gerarchia non esplicita.

## 4.2 Problemi comunicativi legati al concetto di spazio

Per quanto riguarda la concezione dello spazio, abbiamo suddiviso la presentazione in due ambiti, spazio pubblico e spazio privato. Mentre per quanto riguarda lo spazio pubblico, gli *informant* trovano molte similitudini tra italiani e spagnoli, per quanto riguarda lo spazio privato, invece, secondo gli intervistati sono presenti maggiori differenze.

### 4.2.1 Lo spazio pubblico

Lo spazio pubblico in Spagna viene poco rispettato e protetto, sia per quanto riguarda la pulizia di strade e luoghi condivisi, sia per quanto riguarda il mantenimento di pareti, muri di edifici e parchi pubblici. Gli *informant* spagnoli confermano nel dire che si presta poco rispetto agli spazi condivisi tra tutti, come vediamo nelle parole seguenti:

La gente in Spagna è abbastanza irrispettosa, di dipingono le pareti, si butta la spazzatura nei parchi, non si tira la spazzatura nel contenitore. Immagino che non siano tutti ma solo pochi però si nota moltissimo.<sup>6</sup>

Sia gli *informant* spagnoli che quelli italiani confermano nel dire che anche in Italia sussistono le stesse problematiche di gestione degli spazi pubblici. Tuttavia, chi ha vissuto l'epoca COVID del lockdown e post-lockdown estivo tra la primavera e l'estate 2020 a cavallo tra Italia e Spagna afferma che in Spagna lo spazio pubblico fosse meno rispettato anche a livello di regole da seguire per la salute e la tutela dei cittadini. Tale situazione ha poi portato alcune zone della Spagna, come Madrid, ad uno stato di allerta sanitaria:

<sup>6</sup> «La gente en España es bastante irrespetuosa, se pintan las paredes, se tira basura en los parques, no se echa la basura dentro del contenedor... Supongo que son unos pocos, pero se nota muchísimo».

parlando di ciò che sta succedendo adesso, anche il rispetto degli spazi pubblici a causa delle misure anti COVID, avrebbe dovuto essere più rigido da parte degli spagnoli. Invece, molti non hanno prestato attenzione alle raccomandazioni di base, come indossare la mascherina, partecipare a riunioni in massa; ciò ci sta portando di nuovo al limite di uno stato d'emergenza, si veda per esempio Madrid.<sup>7</sup>

Questa mancanza di presa di responsabilità da parte dei cittadini spagnoli, si traduce in espressioni tipiche in lingua come «la ciudad es cochina, no los ciudadanos» che letteralmente significa 'la città è sporca, non i cittadini'; ciò sottolinea come la città diventi di per sé un luogo pubblico non gestito né governato da persone e abbandonato a se stesso.

#### 4.2.2 Lo spazio privato

A livello di spazio privato, invece, gli *informant* concordano nel dire che gli spagnoli sono più aperti ad accogliere tra le proprie mura domestiche altre persone più o meno conosciute o intime; da ciò il detto «mi casa es tu casa», ovvero 'casa mia è casa tua'. Come afferma un *informant*, infatti «Gli spagnoli lasciano entrare di più nello spazio intimo che gli italiani».

Per quanto riguarda poi la struttura delle abitazioni, oltre a villette a schiera, chalet, case indipendenti, la maggior parte degli edifici spagnoli sono costruiti secondo la seguente struttura: alla base troviamo il piano terra (*bajo*), poi un piano ammezzato (*entresuelo*), e successivamente un primo piano (*primera planta*). Dopo il primo piano si sale al secondo, terzo piano ecc. fino all'attico. La maggior parte degli edifici sono costruiti attorno a un patio interno, chiamato *patio de luz*. Riteniamo fondamentale per i lettori italiani prendere visione delle strutture tipiche delle abitazioni spagnole in quanto pensiamo sia utile capire come leggere i campanelli degli edifici e conoscere le strutture.

#### 4.3 Problemi comunicativi legati alla gerarchia, al rispetto, allo status

Il concetto di gerarchia e il rispetto di essa, sia nel mondo italiano che in quello spagnolo, sono molto importanti. Come affermano gli

<sup>7</sup> «Hablando de lo que está pasando ahora, el respeto de los espacios públicos también habría pasado para un respeto más estricto, por parte de los españoles, de las medidas antiCOVID. En cambio, muchos han pasado bastante de recomendaciones básicas, como la de no llevar mascarilla o de sumarse a reuniones masivas; y esto nos ha llevado al borde del estado de alerta, otra vez... véase el ejemplo de Madrid».

intervistati, ci sono poche differenze tra le due culture. Tuttavia, in Spagna, secondo gli *informant*, la gerarchia non ha uno schema piramidale ma è piuttosto estesa:

In Spagna, la gerarchia non è molto piramidale, le relazioni sono distese fino a quando qualcuno si arrabbia ed è allora quando può usare il suo status per esigere rispetto o obbedienza. Ma dipende molto dalla persona, dal contesto. Non c'è una struttura fissa, tutto dipende.<sup>8</sup>

A livello aziendale, in Spagna, si deve portare rispetto ai propri superiori anche se non lo si desidera ma è un obbligo, così come in Italia. Secondo gli intervistati, inoltre, il rispetto va dimostrato ed è sempre collegato al concetto di potere.

In Spagna, si tende a rispettare di più la persona in pubblico piuttosto che nello spazio privato. È più probabile che una persona si comporti in maniera rispettosa ed educata davanti ad altri conosciuti o sconosciuti e sia più maleducata nello spazio intimo e domestico.

Secondo i dati emersi dal questionario, sembra che in Spagna si tenda a rispettare più la persona che il ruolo in sé ricoperto, al contrario di quanto accade in Italia:

Nella mia cultura si insegna che il rispetto bisogna conquistarlo. Non si può predisporre un rispetto. Ciò che esiste è invece un rispetto in pubblico, quello che va mantenuto di facciata in contesto sociale, però in ambito privato potrebbe essere differente. Una cosa è il rispetto e un'altra molto diversa è il protocollo: per me sono norme diverse. In Spagna si tende a rispettare di più la persona.<sup>9</sup>

I fattori che possono far perdere la lealtà nei confronti del proprio superiore sono legati a una incoerenza tra quanto annunciato da quest'ultimo e le proprie azioni o quando viene commesso qualcosa di ingiusto o scorretto. Nonostante la lealtà e la gerarchia verso i superiori, gli *informant* spagnoli hanno sottolineato altri fattori importanti e da considerare all'interno di un'azienda in una persona che ha un ruolo di leader come saper mantenere relazioni interpersonali, avere buone capacità comunicative, saper lavorare in grup-

<sup>8</sup> «En España la jerarquía no suele ser muy piramidal, las relaciones suelen ser distendidas hasta que alguien se enfada, que entonces usa su estatus para exigir respeto u obediencia. Pero depende de la persona, del contexto... no hay una estructura fija, todo depende».

<sup>9</sup> «En mi cultura se enseña que el respeto hay que ganárselo. No se suelen predisponer los respetos. Lo que sí existe es un respeto en público, que se mantiene por el buen ambiente social, pero en privado podría ser diferente. Una cosa es el respeto y otra muy distinta el protocolo: para mí son normas diferentes. En España se respeta más a la persona».

po e saper guidare una squadra di lavoro. Anche in Italia tali indicazioni sono fondamentali ma viene comunque data la precedenza alle abilità da leader.

Per quanto riguarda la maniera di manifestare la gerarchia, gli *informant* in Spagna hanno comunicato che la comunicazione di un responsabile ad un suo sottoposto è più diretta. In Italia, secondo invece gli *informant* italiani, la gerarchia resta sempre molto evidente ed esplicita mentre in Spagna, essa può tendere ad allentarsi con la conoscenza reciproca e l'aumentare della relazione con i dipendenti: «In Italia la gerarchia è esplicita, si mantiene nel tempo e non si discute. In Spagna tende a sfumare quanto più la relazione tra le persone aumenta».<sup>10</sup> Ci sembra significativo questo passaggio in quando per gli spagnoli, la gerarchia tra italiani è molto più rigida e, nonostante nel tempo tra colleghi si aumenti la relazione di conoscenza reciproca e ci si abitui a lavorare insieme, è importante ricordare come la gerarchia vada sempre rispettata in maniera esplicita e diretta.

Un secondo *informant* spagnolo, infatti, sostiene che, nonostante i diversi anni di lavoro con l'Italia, il sistema gerarchico italiano resti per lui qualcosa di incomprensibile: «La gerarchia in Italia resta una di quelle cose che continuo a non capire, nonostante i tanti anni di relazione e lavoro con questo paese».<sup>11</sup>

Infine, sul luogo di lavoro è molto importante non 'perdere la faccia' sia in contesto italiano che spagnolo e ciò potrebbe accadere nel caso di gesti scorretti nei confronti dei colleghi, mancanza di rispetto, incoerenza o falsità. Più che errori lavorativi, dunque, gli *informant* hanno esplicitato che è più pericoloso e probabile 'perdere la faccia' nel caso in cui si inaspriscano i rapporti di lavoro tra colleghi a seguito di cattive condotte.

#### 4.4 Problemi comunicativi legati al concetto di onestà e fair play

Per quanto riguarda i concetti di 'onestà' e 'fair play', gli *informant* non rilevano differenze tra Italia e Spagna. In entrambi i casi ci hanno comunicato che a seconda dei diversi contesti ci sono norme da rispettare e che l'onestà viene considerato un valore. A seconda degli interlocutori e delle situazioni, inoltre, ci possono essere conseguenze più o meno negative nel caso in cui una persona si comporti in maniera disonesta. In generale, però, in Spagna si considera uno

<sup>10</sup> «En Italia la jerarquía es explícita, se mantiene en el tiempo y no se cuestiona. En España tiende a difuminarse a medida que la relación aumenta».

<sup>11</sup> «La jerarquía en Italia sigue siendo una de esas cosas que a pesar de los muchos años de mi relación con este país sigo sin comprender».

sciocco chi cerca di essere molto onesto in quanto spesso la disonestà viene confusa con la furbizia nel raggiungere i propri scopi anche in modo non del tutto accettato nella società o 'onesto'.

#### 4.5 Problemi comunicativi legati al concetto di famiglia

Tra Spagna e Italia non ci sono numerose differenze rispetto al concetto di 'famiglia', di stampo patriarcale. In entrambe le nazioni si considera famiglia 'mononucleare' quella composta dai genitori e da uno o due figli e si considera come qualcosa di importante e fondamentale nella vita delle persone. In particolare, in Spagna, vengono considerati fondamentali i nonni i quali sono il motivo per cui numerose famiglie si riuniscono durante il fine settimana.

Secondo gli *informant*, in Spagna, sono sempre più frequenti le famiglie mononucleari, tranne in casi di famiglie di origine araba e gitana. In Italia si verifica la stessa situazione e le famiglie più numerose sono quelle in cui i componenti hanno un background migratorio. In Spagna, così come in Italia, quando si parla di famiglia estesa si segue questo ordine di parentela: oltre ai genitori si includono i nonni, gli zii, i cugini ecc.

In Spagna, tuttavia, a differenza degli *informant* italiani, è stato dichiarato che, data la scarsa natalità e la presenza di famiglie sempre più mononucleari, si tende maggiormente a definire la propria famiglia come 'allargata', includendo anche amici che vengono definiti 'zii'. In Spagna, gli amici formano parte delle nuove famiglie allargate in particolare tra i giovani che vivono lontano dalla propria famiglia. In alcuni casi, sia in Italia che in Spagna, gli *informant* hanno affermato di poter aggiungere nella famiglia estesa anche colleghi di lavoro con cui sia una buona relazione.

In Spagna, inoltre, bisogna considerare che anche le coppie LGBTQI possono non solo sposarsi come in Italia ma anche adottare figli; la stessa adozione è concessa anche a singoli cittadini. Per questo motivo è più frequente trovare famiglie anche mononucleari composte da un solo genitore in Spagna e magari allargate ad una rete di amicizie che li sostiene.

In Spagna, inoltre, secondo gli *informant*, sono possibili più aiuti di tipo sociale per famiglie in cui è presente un solo genitore, sia che sia madre che padre. Sono presenti più spazi sociali o ludici per i bambini, centri urbani e baby sitter, finanziamenti. Tutta l'organizzazione e la gestione della crescita dei figli, infine, sia in Italia che in Spagna, dipende dal lavoro che ogni genitore svolge; i nonni sono stati riconosciuti come figure di riferimento fondamentali ma non le uniche; molte differenze tra famiglie dipendono dal lavoro del / dei genitori e dallo status socio-economico. Nelle grandi città, inoltre, sono presenti più aiuti sociali, reti di supporto e possibilità educative per i figli.

#### 4.6 Problemi comunicativi legati al mondo metaforico

L'uso de metafore è molto frequente nella lingua italiana così come in quella spagnola. A volte gli interlocutori non si accorgono del fatto che utilizzano tali espressioni perché le danno per scontate, tuttavia, poiché tra spagnoli e italiani l'uso è simile e le espressioni sono simili, riteniamo che l'impiego di metafore non causi criticità o incomprensioni. Invitiamo i lettori ad esplicitare e chiedere di definire alcuni significati nel caso in cui non siano chiari. Sia in Italia che in Spagna, infine, il concetto di 'alto' rappresenta qualcosa di positivo e, al contrario, i 'basso', qualcosa di negativo. Ad esempio dire «ho il morale a terra», indica, in entrambe le lingue, qualcosa di negativo.

#### 4.7 Problemi comunicativi legati alla sessualità

Per quanto riguarda la sessualità, tutti gli *informant* concordano nel dire che in Spagna ci sono meno tabù sessuali e che si parla o si scherza più liberamente di sesso sia in famiglia che tra amici o colleghi di lavoro. Un *informant* infatti ci spiega che

nel momento in cui si parla di sesso, gli italiani tendono ad avere più tabù che gli spagnoli e sono meno tolleranti con il tema della sessualità. Non so come sia considerato scherzare o fare battute sul sesso ma in Spagna è molto comune.<sup>12</sup>

In Italia, al contrario, si permette qualche battuta o scherzo relativamente alla sessualità ma in ambienti o esclusivamente maschili o femminili tra persone molto in confidenza, come amici o parenti e in rare situazioni.

Infine, gli *informant* hanno la sensazione che in Spagna si tenda a parlare maggiormente di sesso e sessualità non solo tra amici e conoscenti o colleghi ma anche a livello sociale, nei mezzi di comunicazione, via radio, televisione, giornali, riviste e film.

Nonostante tali aperture, due *informant* spagnoli hanno rilevato che in alcune zone della Spagna, soprattutto rurali e più chiuse, la sessualità sia rimasta tutt'ora un tema tabù e siano presenti numerosi casi di violenza di genere. Ci pare importante sottolineare, tuttavia, che anche in Italia le violenze contro le donne o le categorie LGBTQI siano molto frequenti e che in Italia ancora non esista una legge a tutela di tali categorie, come invece è presente in Spagna che da qualche anno ha una legge speciale contro la violenza di genere.

<sup>12</sup> «A la hora de hablar de sexo los italianos tienen más tabúes que los españoles y son menos tolerantes con la sexualidad. No sé cómo está visto ironizar o bromear sobre sexo, en España es muy común».

Risulta quindi chiaro che in Spagna ci sia maggior libertà nella società di parlare di tali tematiche e, di conseguenza, non deve risultare strano o non deve essere considerata una mancanza di rispetto se ad un italiano verranno rivolte domande a tema sessuale più dirette in contesto spagnolo o se sarà presente durante conversazioni sulla sessualità anche tra persone non molto conosciute o colleghi di lavoro.

#### 4.8 Problemi comunicativi legati alla sfera religiosa

Rispetto alla religione, gli *informant* si dividono tra chi sostiene che italiani e spagnoli siano simili e chi, invece, ritiene che gli italiani siano più credenti e praticanti. Tra gli *informant* spagnoli, inoltre, c'è chi ha specificato che le tradizioni religiose più antiche vengono mantenute principalmente nel sud della Spagna e che numerosi credenti lo siano più di 'facciata'.<sup>13</sup> Sempre tra gli *informant* spagnoli, inoltre, è stato dichiarato che in Spagna ci sia una maggiore apertura, accettazione e comprensione di diverse religioni, come si legge nel seguente estratto di un'intervista:

In Spagna, nel Medio Evo c'era libertà di culto. La nostra storia ci ha insegnato molto. Dipende dalle persone e dalle loro credenze religiose ed ideologie però credo che attualmente la Spagna sia mentalmente molto più aperta verso altre religioni.<sup>14</sup>

A conferma dell'opinione diffusa tra gli spagnoli secondo la quale gli italiani sono più credenti o più rispettosi delle tradizioni cattolico-cristiane, un *informant* ci racconta che, secondo il proprio punto di vista, in Spagna le persone siano più blasfeme e che, a livello colloquiale, si utilizzano più intercalari blasfemi i quali potrebbero essere mal tollerati o mal interpretati da interlocutori italiani. Gli italiani, infatti, nonostante credano o meno nella religione cattolico - cristiana tendono comunque, secondo gli intervistati, a rispettare le tradizioni e le credenze religiose e la blasfemia è giudicata negativamente nella società.

Infine, un *informant* spagnolo ci ha comunicato che, secondo la sua visione, gli spagnoli di sinistra tendono ad essere più tolleranti e rispettosi delle diversità e le accolgono con maggiore curiosità ma, in generale, ogni variabile è di tipo personale.<sup>15</sup>

<sup>13</sup> «Sobre todo en el sur, muy religiosos de boquilla pero luego no tan practicantes».

<sup>14</sup> «En España en la Edad Media había libertad de culto. Nuestra historia nos ha enseñado mucho. Depende de las personas y de su creencia religiosa o ideología, pero creo que actualmente España es mucho más abierta mentalmente a otras religiones».

<sup>15</sup> «Las personas más tendentes a la izquierda política suelen ser más abiertos, más tolerantes, más curiosos y más respetuosos que los que tienden a la derecha, que se suelen encerrar más, se sienten superiores y ven lo distinto como una amenaza. Pero, de nuevo, depende de cada persona».

#### 4.9 Problemi comunicativi legati all'idea di conoscenza

Gli *informant* spagnoli concordano nel dire che in Spagna numerose persone si sentono superiori o credono di essere migliori di altre nazionalità, in particolare se si parla di festività, celebrazioni religiose o laiche, gastronomia e gestione della socialità. In generale gli spagnoli «sono più aperti di mentalità rispetto agli italiani ma si sentono superiori».<sup>16</sup>

In generale, quando qualcosa non è conosciuto o non è chiaro si può manifestare apertamente la mancata comprensione e richiesta di ulteriore o maggior spiegazione, sia in Italia che in Spagna.

Per entrambe le nazioni gli *informant* concordano che non solamente sia necessario chiedere espressamente ed in modo diretto di ripetere un concetto non chiaro ma che sia anche compito degli interlocutori verificare che il proprio messaggio sia stato correttamente recepito da parte degli interlocutori.

#### 4.10 Peculiarità utili per la comunicazione interculturale

In generale, gli spagnoli concordano nel definirsi più aperti e tolleranti nei confronti delle diversità e di altre nazionalità. Non deve stupire, dunque, una grande ospitalità, senso di fratellanza e disponibilità ad essere accolti da parte di spagnoli, anche se da poco conosciuti. Nonostante tale premessa, gli stessi *informant* desiderano chiarire che all'interno della nazione ci possono essere numerose differenze tra nord e sud della Spagna ma soprattutto tra città e paesi di zona rurale. Tendenzialmente e senza pretesa di generalizzazione, le zone più rurali e di comuni con pochi abitanti sono più legate a tradizioni culturali locali, meno aperte ad incontrare diversità a livello di nazionalità, lingua, religione e comunità LGBTQI; al contrario in grandi centri urbani, soprattutto tra i giovani della fascia d'età 15-35 anni, l'accoglienza, l'ospitalità, la curiosità e l'accettazione nei confronti di altre culture sarà maggiore.

Anche in Italia possiamo riscontrare le stesse diversità, al nord e nelle zone rurali una maggior chiusura nei confronti di diversità e di diversità culturali mentre al sud e nelle aree urbane e grandi città, più apertura, accoglienza, legame con la tradizione e senso di ospitalità. È fondamentale sottolineare però che gli spagnoli hanno rilevato negli italiani sia del nord che del sud una minor accettazione di tematiche sessuali e familiari relative alla sfera LGBTQI, accoglienza di migranti e temi legati alla sessualità. Sempre gli spagnoli, a questo proposito, affermano che gli uomini italiani siano più *machistas*, maschilisti e più arroganti di quelli spagnoli mentre le donne sia accoglienti, solari e ospitali.

<sup>16</sup> «Creo q mas abiertos q en Italia. Pero se sienten superiores».



Sempre a livello generale, gli italiani e gli spagnoli concordano nel ricordare che gli spagnoli sono più diretti degli italiani e più espliciti mentre gli italiani tendono a trasmettere lo stesso modo con un discorso che va meno 'diritto al punto'.

Infine, gli *informant* concordano nell'affermare che in Spagna sia meno socialmente accettato lamentarsi sia della propria situazione personale che lavorativa. In Italia, invece, una *queja*, ovvero 'lamentela', è più accettata e sia anche un possibile tema di conversazione tra persone che si conoscono poco. Il consiglio che viene dato agli italiani, quindi, è di lamentarsi poco e di cercare di valorizzare i lati positivi della propria situazione personale e lavorativa prima di affrontare, magari tra conoscenti, aspetti negativi di cui lamentarsi.

Ci sono poi tre aspetti sui quali desideriamo riportare le impressioni dei nostri *informant*, gli stereotipi, la superstizione e l'amicizia poiché pensiamo che possano generare possibili incomprensioni o conflitti interculturali.

#### 4.10.1 Gli stereotipi

Per quanto riguarda gli italiani, gli spagnoli li considerano molto drammatici ed eccessivi nel modo di interagire sia nell'espressione verbale, poiché si segnala l'utilizzo di molte vocali aperte che per gli spagnoli suonano come 'eccessive', sia nell'utilizzo di gesti che in lingua spagnola non sono così numerosi e presenti. Inoltre per gli spagnoli, gli italiani parlano troppo e troppo a lungo, sono sempre ben vestiti, affascinanti e bellissimi, sia per quanto riguarda le donne, sia per quanto riguarda gli uomini. Tendenzialmente si dice che gli italiani sono di *postureo*, che letteralmente significa 'postura' poiché adottano una postura rigida e decisa in anticipo che deve dimostrare classe nel parlare, interagire e vestire con modi culturalmente e socialmente accettati. Inoltre gli italiani sono associati all'idea di mangiare tutti i giorni pasta.

Come si legge dalle parole della seguente informante, infatti, tra gli stereotipi spagnoli sugli italiani si legge quanto appena affermato:

postura e uso dei gesti, che tutti parliamo ampliando moltissimo le vocali, per loro, l'accento italiano (di tutti gli italiani senza eccezioni è molto simile all'argentino); tutti gli italiani e le italiane sono bellissimi/bellissime; gli italiani mangiano pasta tutti i giorni.<sup>17</sup>

<sup>17</sup> «Postureo y uso de gestos; que todos hablamos alargando muchísimo las vocales: para ellos, el acento italiano (de todos los italianos, sin excepciones es muy cercano al argentino); todos los italianos y las italianas son guapísimos/guapísimas; los italianos comen pasta todos los días».

Oltre ciò, gli spagnoli confermano una visione degli italiani come persone con una mentalità più chiusa, condizionata da maggiori tabù e da un legame più forte con la tradizione religiosa, amanti della buona cucina e dell'ozio, definito dalle parole del seguente *informant* come 'il dolce far niente':

Gli italiani sono drammatici, molto esagerati. Si mangia sempre bene e tutto sembra una lunga e prolungata vacanza (*il dolce far niente*). Gli italiani sono anche più chiusi di mentalità, sono più religiosi e hanno più tabù.<sup>18</sup>

La visione poi degli uomini italiani, in particolare, è rappresentata da un'immagine di persone prepotenti, orgogliose, disorganizzate, *latin lover*, divertenti e un po' arroganti.

Infine, la visione degli italiani è strettamente relazionata alla mafia, in particolare per quanto riguarda il sud dell'Italia ma spesso viene estesa a tutto il popolo italiano. Come ci spiegano diversi *informant*, il tema della mafia è stato sfruttato a livello commerciale e di marketing e sono stati aperti numerosi ristoranti che rimandano al tema mafioso, attirano numerosa clientela e sono di moda, come leggiamo nelle parole seguenti:

Una cosa orribile, che ha reso il tema della mafia/delle mafie un fattore di marketing, è che ora soprattutto nelle grandi città, sono nate molte pizzerie in franchising o ristorante con nomi che riprendono i clichés, simboli e personaggi del mondo della mafia: «Pizzeria Don Corleone»; «Cosa Nostra», ecc. è molto triste ma, sfortunatamente, vende molto.<sup>19</sup>

Per quanto riguarda, invece, la visione degli spagnoli da parte degli italiani, gli *informant* concordano nel dire che essi vengono percepiti come rumorosi, *fiesteros*, cioè abituati a organizzare feste e vivere festeggiando diversi eventi, sempre allegri e accoglienti.

**18** «Los italianos son dramáticos, muy exagerados. Se come siempre bien y todo es una vacación prolongado (il dulce far niente). También son más cerrados de mente, son más religiosos y tienen más tabúes».

**19** «Una cosa horrible, que ha hecho del tema de la mafia/las mafias un factor de marketing, es que ahora, sobre todo en las grandes ciudades, han nacido muchas franquicias de pizzerias o restaurantes con nombres que retoman clichés-símbolos-personajes- del mundo de la mafia: «Pizzeria Don Corleone», «Cosa Nostra», etc.; es muy triste, pero -desdichadamente!- vende mucho».

### 4.10.2 La superstizione

A livello di superstizione, gli *informant* concordando nel dire che sia in Spagna che in Italia la superstizione è molto personale e generazionale; generalmente le persone più giovani sono sempre meno superstiziose. Si rileva che al sud e nei paesi più piccoli e rurali, sia in Italia che in Spagna, le persone possono essere più superstiziose.

Per quanto riguarda gli italiani, solitamente si considera che porti sfortuna il venerdì 17 di ogni mese, si tocca ferro per scongiurare la sfortuna e si evita di passare sotto alle scale. Inoltre, si considera che il peperoncino rosso porti buona fortuna, soprattutto nel Sud Italia. Inoltre, tra le più diffuse credenze rispetto al tema della superstizione, si pensa che se un gatto nero attraversa la strada possa portare sfortuna e che sia necessario fermarsi e contare fino a 7. Infine, si pensa che non si possa rovesciare il sale per terra e se ciò accadesse, sia necessario lanciarne una piccola quantità dietro alla schiena. Porta altrettanta sfortuna incrociare le posate sul tavolo e sul piatto e rovesciare il pane o il vino sulla tovaglia. Nel caso in cui si volesse fare un regalo, si sconsiglia di scegliere oggetti appuntiti, come coltelli. Nel caso in cui ciò accadesse, è necessario che la persona a cui si rivolge il dono dia in cambio una piccola moneta.

Tra gli *informant* spagnoli, invece, abbiamo rilevato che il giorno sfortunato è il venerdì 13 e come noi condividono il fatto che non si passi sotto alle scale e non si possa rovesciare il sale per terra o sul tavolo, come in Italia. Inoltre ci raccontano che quando nasce un bambino, le mamme attaccano un laccio rosso al passeggino; il laccio ha la funzione di attirare il possibile malocchio lanciato da qualche persona invidiosa per la bellezza del nuovo nato o da gitani. In questo modo il malocchio viene attratto dal laccio e distrae l'attenzione dal bambino che viene quindi lasciato al sicuro.

### 4.10.3 L'amicizia

Per quanto riguarda infine l'amicizia, sia gli italiani che gli spagnoli la considerano cruciale e fondamentale nel quotidiano, soprattutto tra giovani che vivono in grandi città lontani dalle proprie famiglie e che vedono negli amici la nuova famiglia allargata su cui fare riferimento. Anche gli spagnoli considerano gli amici un tesoro, come leggiamo nelle righe seguenti:

Noi spagnoli diamo molta importanza alle nostre amicizie, le consideriamo dei tesori e, in molte occasioni, sono importanti tanto quanto la propria famiglia o di più. Le chiamiamo 'la famiglia che

scegliamo'.<sup>20</sup>

Sia in Italia che in Spagna, infatti, esiste l'espressione «chi trova un amico, trova un tesoro».<sup>21</sup>

Un altro *informant* sottolinea, inoltre, l'importanza in Spagna di scegliere una rete di amicizie che costituiscono famiglia di adozione su cui poter sempre contare:

La famiglia sono amici che ci hanno dato mentre gli amici sono i familiari che scegliamo noi. Il valore dell'amicizia in Spagna è molto importante.<sup>22</sup>

Nonostante quindi l'amicizia sia stata inclusa tra i valori fondamentali in entrambi i paesi, gli *informant* concordano nel dire che in Spagna sia considerata più importante nella società.

---

**20** «Los españoles sí que emplazamos muchísima importancia en nuestras amistades, los consideramos tesoros y, en muchas ocasiones, tan o más importantes que la propia familia. Los llamamos 'la familia que se elige'».

**21** «Quien tiene un amigo, tiene un tesoro».

**22** «La familia son amigos que se nos son dados, los amigos son familiares que elegimos nosotros. El valor de la amistad en España es muy alto».

## 5 **Gli eventi comunicativi**

Valeria Tonioli

---

**Sommario** 5.1 L'invito a un cocktail, un party, un pranzo o una cena. – 5.2 La riunione di lavoro.

Questo capitolo è dedicato a malintesi o problematiche nella comunicazione interculturale che possono nascere tra spagnoli e italiani all'interno di specifici eventi comunicativi a causa di una diversità di significati attribuita ad aspetti verbali, non verbali e valoriali in ognuna delle situazioni che descriveremo. Nello specifico abbiamo scelto di concentrarci sull'invito a un cocktail, un party, una cena o a una riunione di lavoro.

### **5.1 L'invito a un cocktail, un party, un pranzo o una cena**

In Spagna e in Italia, quando si invita un ospite a cena o a un party non si è soliti indicare l'orario di fine ma solamente quello di inizio.

In Spagna, è importante arrivare il più possibile puntuali quando si tratta di una cena di lavoro o tra conoscenti mentre tra amici è ammesso il ritardo anche fino a trenta minuti dopo l'inizio previsto della cena stessa o di un party. In Italia, invece, è meglio arrivare puntuali e il ritardo è poco accettato anche tra conoscenti.

---

A seconda del livello di conoscenza dei commensali e del grado di formalità, in Spagna, solitamente nel fine settimana, gli amici sono soliti cenare e bere qualcosa dopo cena. Senza pretesa di generalizzazione, per gli italiani, spesso, l'orario di conclusione della cena e del dopocena si colloca tra la mezzanotte e l'una mentre per gli spagnoli è tra le due e le tre di mattina. Tale differenza d'orario può provocare malintesi se non viene esplicitata all'inizio della serata poiché un interlocutore spagnolo può considerarsi offeso se un italiano si ritira attorno alla mezzanotte e considerare che si stia annoiando. È fondamentale in Spagna esplicitare la visione dell'orario di inizio e fine cena che gli italiani possono avere per evitare conflitti o interpretazioni errate. Una volta stabiliti i diversi punti di vista, sarà possibile negoziare anche a seconda delle differenti prospettive degli interlocutori.

In Spagna, così come in Italia, si inizia a mangiare tutti insieme una volta seduti a tavola, a meno che non si tratti di un buffet o di un evento in piedi. Se ci sono bambini, loro possono iniziare a mangiare anche prima o in piedi. In generale, sia per italiani che per spagnoli si serve a tavola prima l'ospite.

In entrambe le nazioni solitamente non si inizia a mangiare con frasi e ringraziamenti di tipo religioso, a meno che non si tratti di una famiglia molto credente. In entrambi i luoghi è possibile iniziare un pranzo o una cena con un brindisi ma, mentre in Spagna è possibile augurare 'buon appetito' con l'espressione «¡qué aproveche!», in Italia è giudicato negativamente dal galateo.

Per quanto riguarda i temi di conversazione durante una cena o un pranzo, in Spagna si tende a evitare di discutere di religione o politica, a meno che non si conoscano già i punti di vista degli altri commensali. Non si tratta di argomenti tabù ma sono tematiche che spesso possono portare ad accese discussioni che in pranzi o cene sarebbe meglio evitare. Un *informant* ci racconta che è possibile affrontare anche tematiche legate agli affari ma solitamente nella fase della *sobremesa*, cioè quella fase del dopo pranzo nella quale i commensali restano seduti attorno al tavolo per chiacchierare:

Si può parlare di affari ma generalmente si lascia tale discussione per la *sobremesa*, prima bisogna riempire lo stomaco.<sup>1</sup>

Durante un pranzo o una cena, in Spagna, pertanto, è possibile parlare di temi legati al tempo atmosferico, al buon cibo, ad aspetti divertenti e piacevoli della vita per creare un clima disteso e accogliente.

In Italia come in Spagna, è meglio evitare di generare discussio-

---

**1** «Se puede hablar de negocios, pero generalmente se deja para la sobremesa, primero hay que llenar el estómago».

ni tra gli invitati a un evento. La differenza principale è che oltre a politica e religione, in Italia si inserisce anche la sessualità tra le tematiche non socialmente accettate durante tali eventi.

Alla fine di un pasto, inoltre, sia in Italia che in Spagna è meglio mangiare tutto ciò che viene servito nel piatto; lasciare una parte di pietanze significa non aver apprezzato la qualità del cibo.

In Spagna, infine, dopo aver ricevuto un invito, è possibile ricambiare ma non è necessario; in Italia, invece, è considerato 'educato' ricambiare quanto prima l'invito ricevuto.

## 5.2 La riunione di lavoro

Per quanto riguarda la riunione di lavoro, solitamente, sia in Italia che in Spagna, prende la parola l'organizzatore della riunione stessa o chi è più alto in grado nella gerarchia, tra le persone presenti. Una volta che si avvia la riunione è buona norma alzare la mano o chiedere di poter intervenire per gestire i turni di conversazione e non sovrapporsi ad altri interlocutori. Gli *informant* spagnoli, a questo proposito, hanno dichiarato che percepiscono da parte degli italiani maggior tendenza a sovrapporsi durante una conversazione e ad interrompere la persona con cui si sta interagendo. In Spagna, invece, è considerato socialmente accettabile ed educato rispettare i turni di parola ed cercare di risultare poco invadenti nei confronti di chi sta conducendo una conversazione.

In Spagna è importante arrivare puntuali alle riunioni di lavoro, così come in Italia, ma in Spagna è accettabile arrivare in ritardo fino a un massimo di 15 minuti.

In Spagna sono ammessi momenti dedicati ad aneddoti o ironia per stemperare la tensione durante incontri di lavoro, soprattutto prima e dopo riunioni formali, come leggiamo dalle seguenti parole di un *informant*:

Si in Spagna si ricorre abbastanza all'umore, per rendere più piacevoli le riunioni di lavoro, soprattutto se si prevede che siano lunghe o intense; un po' di umore si considera un buon ingrediente per abbassare, quando sia possibile, i livelli di stress e favorire l'empatia tra colleghi e la costruzione di un certo spirito di squadra.<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> «Si, en España se recurre bastante al humor para amenizar un poco las reuniones de trabajo, sobre todo si se prevé que sean largas o intensas; un poco de humor se considera un buen ingrediente para bajar, cuando sea posible, los niveles de estrés y favorecer la empatía entre los colegas y la construcción de cierto espíritu de equipo».





# **Puntos críticos en la comunicación intercultural entre españoles e italianos**



# Introducción

---

En este volumen se afrontan las posibles dificultades en la comunicación entre italianos y españoles. Estas dos realidades, siendo muy complejas desde el punto de vista cultural merecen una brevísima introducción, dirigida a evitar algunas ‘trampas’ en la lectura inherentes a cualquier escrito (manual, ensayo, esquema, etc.) sobre este tema.

## Algunas premisas fundamentales

Escribe Marco Aime en la introducción a su volumen *Eccessi di culture* (2004): quien se encuentra o se enfrenta no son las culturas, son las personas. Si pensáis como un dato absoluto, las culturas se convierten en un recinto infranqueable, que alimenta nuevas formas de racismo. Tras la estela de estas palabras, insistimos en lo que se di-

---

El volumen ha sido concebido conjuntamente por los tres autores. En la escritura, los capítulos 1, 4 y 5 han de ser atribuidos a Valeria Tonioli, el capítulo 2 a Carlos Alberto Melero Rodríguez y el capítulo 3 a Fabio Caon.

---

jo en Balboni, Caon (2015) –volumen de referencia para el modelo de observación de la comunicación intercultural–, es decir:

- Si se encuentran personas, las informaciones que se presentan en esta sede reflejan opiniones personales y, por tanto, tienen un valor *orientativo* en el que el comunicador multicultural puede fijar su atención para poder evitar o reducir algunos riesgos de caer en malentendidos, incomprensiones, conflicto con el otro o, por lo menos, para gestionar las situaciones problemáticas que se pueden crear. Es por tanto útil precisar que los ejemplos se han puesto con el objetivo de dar algunas indicaciones generales de tipo cognoscitivo (el valor cultural de los gestos, lo variable del concepto de la puntualidad, etc.) pero sobre todo con el objetivo de favorecer, ejemplificando, la construcción personal de un manual a cargo del lector. Un manual ‘hazlo tú mismo’ dinámico, estratificado y en continua evolución, como lo son las personas, las relaciones y las culturas. Se trata de un modelo de *observación* que, por su propia naturaleza, tiene que ser sintético y cognitivamente económico pero que tal debe quedar: observar es una estrategia para gestionar de manera dinámica la relación que, por sí misma, es creativa pues no está construida sobre esquemas fijos e inmóviles: tener ‘puntos de observación’ estratégicos (aspectos verbales, no verbales y valores de fondo a ellos conectados, eventos culturales), es una posible facilitación a la observación, y tal es la intención del modelo original y de cualquier publicación nuestra en este ámbito. Es por tanto con el espíritu de un necesario relativismo que podemos aceptar de manera favorable las informaciones que hemos presentado e invitar nuevamente al lector a la escritura de un propio manual de comunicación intercultural entre españoles e italianos;
- no se puede enseñar la comunicación intercultural por razones *cualitativas* pues es un objeto en evolución continua, que se desarrolla cotidianamente por obra de los medios de comunicación, de los intercambios, del turismo, del conocimiento recíproco, además de por la naturaleza interna de las culturas. No se puede enseñar también por razones *cuantitativas*: ¿Cuántas culturas existen (para más detalles cf. Caon, Battaglia, Bricchese 2020) incluso dentro de la misma macrocultura italiana o española?
- En fin, no se puede enseñar la *competencia*, pero se puede proponer un *modelo de competencia* comunicativa intercultural, de manera que, como decíamos antes, cada uno se construya día a día, experiencia a experiencia, contacto a contacto, incidente a incidente su competencia comunicativa intercultural, y que ésta pueda traducirse en un manual *in progress* en el que anotar las experiencias interculturales directas, gracias a encuentros de trabajo, de amistad, de viaje, etc., e indirectas, de películas, libros, manuales como las que leerán aquí, y así sucesivamente.

A este presupuesto fundamental se añade el hecho de que Italia y España son naciones particularmente complejas desde el punto de vista lingüístico y cultural por razones históricas y políticas que obviamente tienen recaídas sobre estos aspectos. Indicamos que el aspecto lingüístico-cultural es el que interesa a este volumen y el fondo histórico-político (como cualquier juicio sobre este fondo) queda fuera del objeto de este estudio (las eventuales referencias a la situación política de los dos países, no es un *focus* del trabajo, sino parte de alguna respuesta de nuestros encuestados).

## Dos realidades complejas

Desde el punto de vista lingüístico en España, además de la lengua española, hay otras lenguas co-oficiales en determinadas regiones (el vascuence en el País Vasco y parte de Navarra; el gallego en Galicia; el aranés en el Valle d'Aran y el catalán en Cataluña, las Baleares y en la comunidad Valenciana donde se habla valenciano), otras lenguas no oficiales pero reguladas por ley (como el asturiano en Asturias o el aragonés en la parte norte de Aragón), otras lenguas reconocidas en el estatuto de autonomía (como el leonés en Castilla y León) y, para terminar, otras lenguas no oficiales o dialectos (como el caló del grupo étnico gitano o el árabe en Ceuta y Melilla, para indicar solo dos de ellas).

Una situación, bajo algunos aspectos, parecida a la italiana donde, además del italiano lengua oficial hay otras lenguas y dialectos, algunas co-oficiales en determinados territorios como el ladino o el alemán, el friulano y el sardo; otras no oficiales, aunque con tuteladas locales, como el albanés de Italia, el occitano, el griego de Italia, el croata, el galo-itálico de la llanura padana y de Liguria, el siciliano, etc.

En ambas realidades hay ideas y movimientos independentistas, algunas lenguas están más connotadas políticamente que otras, las reivindicaciones de determinadas culturas y territorios son más conocidas y escuchadas que otras...

En consideración de esta complejidad, en este volumen hemos decidido hablar de España e Italia como macro - culturas que contienen en su interior mucha heterogeneidad.

## El 'lector' del volumen

Por lo que se refiere al principal lector implícito de este volumen, es la persona interesada en general a la comunicación intercultural y en concreto a estas dos culturas (desde el estudiante que quiere irse de Erasmus, al empresario que quiere mejorar sus relaciones co-

merciales con el extranjero, a la persona que tiene que mudarse por trabajo o por motivos personales) con el objetivo de tener un punto de referencia para observar los posibles puntos críticos en la comunicación útiles en la construcción de ese manual del que se hablaba antes ‘hazlo tú mismo’.

## El objetivo del volumen

El objetivo de este trabajo es, por tanto, el de localizar las dinámicas (y las potenciales dificultades) comunicativas interculturales entre italianos y españoles sobre la base de un modelo y que lleve a la creación de un propio manual. Es, por tanto, un trabajo que intenta crear un puente entre las dos culturas, de reducir los estereotipos, incomprendiones y prejuicios que pueden comprometer la comunicación.

La investigación, como hemos indicado, ha sido realizada (siguiendo el protocolo indicado en el mapa de comunicación intercultural<sup>1</sup>) con entrevistas y cuestionarios a personas que mantienen relaciones con la otra cultura de manera constante y por motivos diferentes. Por tanto, estos testimonios no pretenden ser estadísticamente válidos sino que se configuran como datos cualitativamente significativos. Las personas entrevistadas son muy diferentes por edad, profesión y también por origen geográfico de manera que puedan representar (por lo menos en parte y con los límites mencionados) la diversidad cultural de ambas naciones.

## El cuestionario en apéndice

Una nota importante en el cierre: en apéndice se publica un cuestionario bilingüe que es uno de los instrumentos de investigación con los que han sido recogidos los datos. El volumen, en su articulación, refleja este cuestionario: la razón por la cual algunos puntos no se tratan es porque estos no representan un problema en la comunicación, es decir, tendencialmente los italianos y españoles comparten las mismas expectativas y ‘gramáticas’ implícitas. La lectura del cuestionario, por tanto, puede representar un estímulo para evaluar qué aspectos comunicativos no generan potencialmente criticidades.

---

<sup>1</sup> <https://www.mappainterculturale.it>.

## **Las coordenadas**





# 1 **La comunicación intercultural entre italianos y españoles**

## Aspectos metodológicos y recolección de datos

Valeria Tonioli

---

**Sumario** 1.1 La recolección de datos. – 1.2 Los encuestados. – 1.2.1 Edad. – 1.2.2 Nacionalidad. – 1.2.3 Provincia o región de residencia. – 1.2.4 Profesión. – 1.2.5 Contacto con la lengua italiana o la lengua española. – 1.3 Análisis de los datos.

En este capítulo se presentarán el tipo de datos recogidos a través de una investigación cualitativa y exploratoria (Bryman 2012), el diseño de la investigación, la metodología de recolección y el análisis de los datos. Se presentarán, además, algunos datos sociodemográficos de los participantes de la encuesta.

### 1.1 **La recolección de datos**

Los datos fueron recogidos de forma anónima a través de un cuestionario sobre la comunicación intercultural (véase el Apéndice). El cuestionario fue elaborado por Balboni y Caon (2015) y es un instrumento de observación de la competencia comunicativa intercultural dividido en cuatro apartados diferentes:

- a. normas verbales
- b. normas no verbales
- c. eventos comunicativos
- d. valores culturales.

Gracias a este cuestionario se realizó una investigación cualitativa y exploratoria. En la primera sección se recogen informaciones sobre los aspectos no verbales de la comunicación intercultural, es decir la gestémica, la proxémica, la objetémica y la cinética.

Las preguntas relativas a la proxémica investigan la distancia social y culturalmente aceptada entre personas que se conocen o que no se conocen.

Los aspectos relacionados con la cinésica / gestémica permiten explorar los significados que se les atribuyen a los gestos en las dos culturas objeto del estudio, es decir, la española y la italiana.

Por lo que atañe la vestémica, en cambio, se recogen datos sobre el significado de los colores, sobre lo que está permitido llevar en determinadas circunstancias, sobre si el código de vestimenta está presente en algunos contextos o no. Gracias al apartado dedicado a la objetémica se investigan los diferentes objetos que se pueden regalar: cómo, cuándo y si se puede abrir un regalo, lo que se puede regalar a un invitado, qué objetos se pueden llevar o qué significados adquieren dentro de un determinado contexto social; se puede pensar, por ejemplo, en los amuletos para supersticiones.

Por último, la cinésica recoge datos relativos a las expresiones de la cara y a los cambios de significado que pueden existir entre español e italiano.

En la segunda sección relativa a las normas verbales de la comunicación, se recogen informaciones sobre el significado de las palabras en las diferentes lenguas en comparación. Se explora la existencia de palabras tabú, de conceptos de los que sería mejor no hablar durante determinadas situaciones (como una comida de trabajo o una reunión informal), y se presenta el significado de la utilización de diferentes registros lingüísticos según los destinatarios. Se explora también el significado que puede asumir el diferente tono de la voz según los interlocutores, el significado de la entonación con la que se transmiten mensajes, el significado de refranes, de expresiones populares y frases idiomáticas y las diferentes modalidades de organización del discurso. Otro aspecto que se tomará en consideración es la utilización del 'tú' y del 'usted' según los interlocutores y los contextos. En algunos casos, de hecho, hemos detectado que en España se utiliza más la forma 'tú' incluso en contextos que en Italia se consideran formales, como las clases universitarias.

En la tercera sección se presentan sugerencias para prevenir conflictos relacionados con la comunicación intercultural en diferentes eventos comunicativos. Nos referimos a la expresión 'evento comunicativo' como a una situación en la que dos o más interlocutores comunican: cada situación está caracterizada por normas de comportamiento, aspectos verbales y no verbales de la comunicación y valores y significados que se atribuyen según los contextos y que pueden variar según las culturas. Una reunión de trabajo, por ejemplo, tendrá

determinas normas de vestimenta, de utilización de la lengua, de gestión de los turnos de palabra, etc.

En el cuestionario se presentan algunos eventos comunicativos como la reunión en la empresa, la llamada, el diálogo, la fiesta, la invitación a cenar o la clase universitaria. El lector podrá añadir otros eventos comunicativos ausentes en el cuestionario (véase el apéndice) e interpretarlos según las indicaciones y las sugerencias recogidas en este volumen. De hecho, el modelo de comunicación intercultural ofrece al lector una ficha de observación de la comunicación en la que se destacan los aspectos críticos que es necesario controlar y sobre los cuales pensamos que es fundamental reflexionar para gestionar de manera eficaz una comunicación en contextos interculturales.

Finalmente, en la cuarta sección, se recogen las informaciones relativas a los significados atribuidos a los diferentes valores culturales. Por ejemplo, el significado y el valor que se atribuye a los conceptos como familia, amistad, jerarquía, respeto, estatus social, el tiempo, el espacio público o privado o la religión. Se señalan algunos de los nudos más críticos que pueden causar incomprensiones y consiguientes conflictos interculturales.

El cuestionario fue rellenado por 14 encuestados de nacionalidad mixta, italianos y españoles y los datos fueron recogidos a través de un formulario de Google Drive. Cuando los encuestados lo pidieron, también realizamos algunas entrevistas en profundidad para explicar el significado de algunas preguntas o para ampliar la explicación de algunas respuestas. Sobre un total de 14 cuestionarios realizamos 5 entrevistas. Por lo que se refiere a la tipología de las preguntas, solo algunas eran cerradas, sobre todo las relativas a la edad, región o provincia o comunidad de pertenencia, nacionalidad, años de contacto con la lengua italiana y profesión. Todas las otras preguntas eran abiertas.

## 1.2 Los encuestados

Los encuestados que participaron que la encuesta eran 14 y se seleccionaron gracias a:

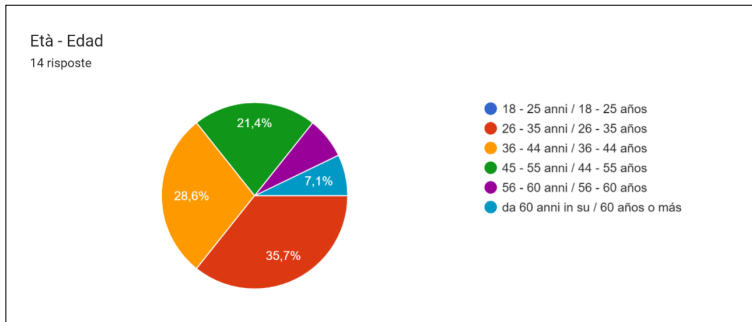
- difusión del link de Google Drive a través de la sección de lengua española de ANILS (*Associazione Nazionale Insegnanti Lingue Straniere* – Asociación de Profesores de Lenguas Extranjeras);
- contactos de los autores;
- contactos entre profesores de lengua española dentro de las escuelas italianas y de lengua italiana dentro de las escuelas españolas.

A continuación se presentan los gráficos y los cuadros que especifican las características sociodemográficas de los encuestados.

### 1.2.1 Edad

Como se puede observar en el gráfico siguiente, el 35,7% de los entrevistados tiene una edad entre los 26 y los 35 años, el 28% entre 36 y 44 y el 21% entre 45 y 55 años. Los demás entrevistados tienen entre 56 y 60 años y el último tiene más de 60 años:

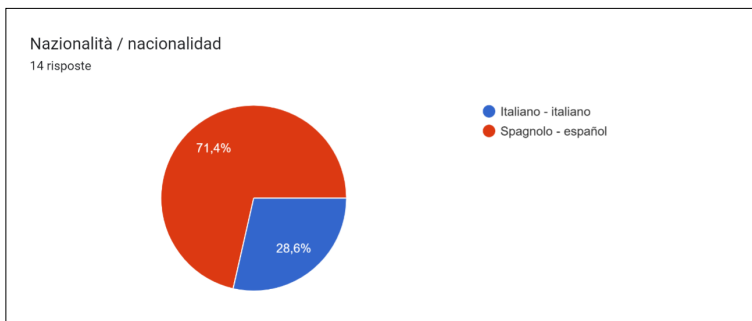
**Cuadro 1** Edad de los encuestados



### Nacionalidad

Por lo que se refiere a la nacionalidad, en cambio, el 71,4% es de nacionalidad española, por lo tanto 10 encuestados de 14 y los demás son italianos:

**Cuadro 2** Nacionalidad de los encuestados



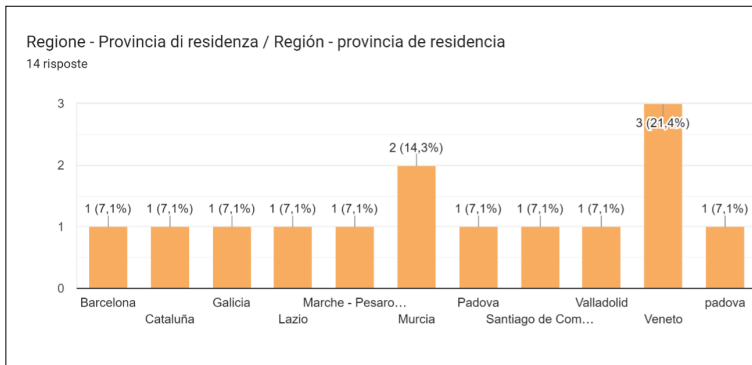
### Provincia o región de residencia

Por lo que se refiere a las zonas en las que los *informants* viven actualmente, podemos encontrar diferentes respuestas que hemos homologado indicando la región italiana o la comunidad autónoma española:

- Castilla y León 1, en concreto Valladolid;
- Cataluña 2, una respuesta es la ciudad de Barcelona;
- Galicia 2, de las que una es la ciudad de Santiago de Compostela;
- Lacio 1;
- Marcas 1, concretamente Pésaro;
- Murcia 2;
- Véneto 5, de las que 2 son de la ciudad de Pádua.

Los datos se pueden observar en el siguiente gráfico:

**Cuadro 3** Región/provincia de residencia de los encuestados



## Profesión

Por lo que atañe a la profesión, presentaremos a continuación el resumen de sus características:

- profesores (n=5), 2 de los cuales especificaron que se dedican a la enseñanza del español como lengua extranjera en Italia;
- profesor universitario (n=5), entre los cuales uno especificó que es profesor de italiano en una universidad española;
- empresario (n=1);
- traductor (n=1);
- empleado (n=2).

### 1.2.2 Contacto con la lengua italiana o la lengua española

Por último, preguntamos por el tiempo que llevan en contacto los españoles con los italianos y la lengua italiana y al contrario. A continuación presentamos los tiempos de contacto con la lengua italiana por parte de los españoles:

Contacto de españoles con la lengua italiana:

- de 0 a 5 años: n=3
  - de 5 a 10 años: n=2
  - de 10 a 15 años: n=2
  - más de 15 años: n= 3
- 

Por último se indican los tiempos de contacto con la lengua española por parte de los italianos:

---

Contacto de italianos con la lengua española:

- de 5 a 10 años: n= 3
  - más de 15 años: n= 1
- 

### **1.3 Análisis de los datos**

Una vez acabado el análisis de los datos, hemos realizado un análisis descriptivo y temático de lo que había sido recogido a través de la encuesta. Las respuestas a las preguntas cerradas se recogieron con un cuestionario en Google Drive y se transformaron, luego, en un file Excel para que se pudieran analizar. Una vez creado el archivo Excel, se crearon también gráficos y fichas de resumen de las respuestas. Los datos se agruparon y se clasificaron por temas. Los temas que se identificaron durante el análisis se tratarán y se presentarán en los siguientes capítulos. Para cada argumento se presentarán ejemplos de como se percibe en Italia y en España. Se centrará la atención también en los posibles problemas de comunicación intercultural que pueden generarse durante una conversación entre italianos y españoles según los diferentes contextos y las diferentes áreas geográficas de procedencia.

## **La investigación**





## 2 **Problemas comunicativos causados por aspectos verbales**

Carlos Alberto Melero Rodríguez

---

**Sumario** 2.1 Problemas de comunicación debidos al sonido de la lengua. –  
2.2 Problemas de comunicación debidos a la elección de palabras y argumentos. –  
2.3 Problemas de comunicación debidos a la gestión del diálogo. – 2.4 Problemas de  
comunicación debidos a la estructura del texto

Entre los aspectos verbales, será de particular interés en este volumen el modo en el que se supone se debe gestionar un diálogo (si se puede interrumpir y, en el caso en que se pueda, cuándo; cuáles son las formalidades o cumplidos; qué valor tienen los silencios) y, para terminar, nos fijaremos en cómo estructurar los textos.

Otros aspectos interesantes desde el punto de vista lingüístico son el tono de la voz o la velocidad y, también, algunas elecciones que tenemos que hacer en el momento en el que comunicamos (tratamientos, apelativos, qué argumentos son tabú o como usar – o incluso si usar o no – terminología técnica).

### **2.1 Problemas de comunicación debidos al sonido de la lengua**

En un primer contacto con un extranjero, una de las primeras cosas que notamos es el tono de la voz que analizamos de manera inconsciente. Inmediatamente asociamos al tono de la voz una percepción emotiva

---

como la agresividad o condescendencia, calma o nerviosismo, respeto, mala educación, etc. En las culturas mediterráneas, el tono de la voz es claramente más alto que, por ejemplo, en culturas del norte de Europa. Entre italianos y españoles seguramente se comparte un tono de la voz alto que tiende a aumentar (según nos comunican nuestros entrevistados) cuando estamos en familia o con amigos, especialmente en las fiestas o en situaciones en las que nos sentimos muy involucrados.

Pese a ello, hay que distinguir entre un tono de voz alto (incluso a veces muy alto) y gritar o chillar que, en ambas culturas, es percibido como agresivo o como señal de malhumor o molestia.

En España el tono de voz habitual es más alto que en la mayoría de los países, pero gritar está mal visto, al verse como algo agresivo.

Otro aspecto al que prestar atención es la velocidad de habla: mantener una velocidad elevada con un extranjero podría ser interpretado como un falta de tacto o un querer excluir a la persona de la conversación o, al contrario, usar una velocidad excesivamente lenta podría llevar a malentendidos comunicativos. La impresión general de nuestros entrevistados es que la velocidad del habla es muy alta sea en español sea en italiano pero, según su sensación, parece que la velocidad en español es un poco más alta.

Esta velocidad, en las dos lenguas, podría ser interpretada de dos maneras:

- Como señal de poco interés hacia el extranjero
- Como una forma de nerviosismo en el nativo

Como señal del poco interés hacia el extranjero. El receptor podrá decirlo o no, pero seguramente interpretará el persistir en el habla rápida como, precisamente, una falta de atención y de respeto. También es cierto que nuestros informadores nos han indicado como ambos, españoles e italianos, cuando están conversando con un extranjero, intentan reducir la velocidad de elocución y a recurrir a otras gramáticas (gestos, principalmente) para ayudar a que se comprenda el mensaje si el interlocutor es de una lengua distante. También nos indican como entre españoles e italianos, mientras que en los primeros momentos se tiende a ‘ayudar’ al interlocutor, normalmente al poco tiempo (probablemente por la gran ‘transparencia’ entre las lenguas) se tiende a olvidar y, por tanto, a no mantener estas estrategias de ayuda con el consiguiente peligro de que surjan malentendidos comunicativos y/o culturales.

Como una forma de nerviosismo en el nativo en determinadas situaciones. Según la opinión de nuestros informadores, otra característica que comparten italianos y españoles es el hecho de que cuando nos ponemos nerviosos aumentamos la velocidad de la elocución. Esto, en situaciones como una importante reunión de negocios o una

presentación de productos, podría hacer que el nativo aumentara inconscientemente la velocidad y, por tanto, provocara en el interlocutor extranjero la interpretación de la que se hablaba en el párrafo anterior creando incomprendiones o problemas.

## **2.2 Problemas de comunicación debidos a la elección de palabras y argumentos**

En todas las culturas hay argumentos tabú que pueden ir desde el sexo, a la política o a las funciones del cuerpo que es bueno conocer y evitar para no caer en situaciones comprometidas o, mirándolo desde otro punto de vista, no ofenderse o sentirse incómodo frente a determinados argumentos.

Como en todas las culturas, en la italiana y en la española existen argumentos tabú o, mejor dicho, argumentos que es mejor evitar en determinadas situaciones o contextos. Por lo que nos dicen nuestros encuestados parece que los españoles son más abiertos y están más dispuestos a aceptar argumentos que para los italianos no serían aceptables: los españoles, de hecho, han sido definidos como ‘muy explícitos’ por algunos encuestados italianos. A algunos italianos, por ejemplo, les puede resultar curioso ver como los españoles pueden hablar de argumentos ‘escatológicos’ en una cena con la familia o con amigos íntimos, algo que, para los italianos, está *prohibidísimo* en la mesa (y, cuando los italianos tienen que hablar de estos argumentos, tienden a usar eufemismos y circunloquios para evitar ser demasiado explícitos).

Lo mismo sucede con argumentos como los derechos de las personas homosexuales o el sexo, sobre lo que nuestros encuestados dicen que son argumentos que se aceptan sin mayor problema entre los españoles mientras que entre los italianos se vuelve al uso de eufemismos para hablar del tema o, directamente, evitan hablar de ello.

En las dos culturas, como se decía al principio, hay argumentos que sería mejor evitar, entre estos nos señalan la religión y el dinero (de manera más marcada en lo que se refiere al sueldo o a la posición económica).

Respecto a estos temas, eso sí, se debe prestar mucha atención al ambiente de la relación. En un ambiente de trabajo o - si se quiere - más formal, incluso los españoles evitan los argumentos de los que hemos hablado antes y usan, si fuera menester, las mismas estrategias y estratagemas que los italianos.

Un encuestado afirma, hablando de los españoles:

En general no hay argumentos tabú. Los temas como la política, la religión y los derechos LGBTQI, migraciones pueden provocar discusiones, hacer aumentar el tono de la conversación. Mejor saber con quién se está hablando antes de enfrentar una conversación

de este tipo pero, en cualquier caso, son aceptados. Muy complejos son los temas políticos y la independencia de algunos territorios como Catalonia (Cataluña en español).<sup>1</sup>

Otro foco de posibles malentendidos e incomprensiones es el uso de terminología técnica, de anglicismos (o directamente el uso del inglés) o de siglas: el italiano tiene una marcada tendencia al uso de terminología técnica, de manera más evidente si se trata de terminología en inglés, mientras que el español tiende a usar terminología española (adaptada o traducida). Parece que esta tendencia española es menos evidente entre los jóvenes que aceptan con más facilidad los neologismos o palabras en una lengua extranjera (principalmente inglés, como en italiano). Es preciso indicar aquí que, cuando los españoles usan términos en inglés, tienden a adaptar de manera muy marcada la pronunciación llegando a lo que los italianos encuentran como algo casi cómico mientras que, por su parte, los italianos tienden a imitar la pronunciación original del inglés resultando (a los oídos de un español) altisonantes e incluso afectados o ridículos.

Es interesante señalar como usar términos ingleses en español, dependiendo del contexto social en el que se usen (es decir, si no es un uso puramente técnico o jergal), puede ser interpretado no solo como superfluo sino como pedante o afectado y crear un auténtico rechazo hacia quien lo usa, mientras que en italiano es tendencialmente aceptado sin grandes problemas. Como nota personal del autor – si esto pudiera ser de interés para el lector – se señala como un día, saliendo de un bar en Venecia mi atención recayó de manera involuntaria en la conversación de dos jóvenes muchachas (que supongo fuesen estudiantes universitarias) que, mientras degustaban un café en la terraza del susodicho bar una dijo a la otra (mientras hablaban, supongo, de algún amigo o conocido común), «Él era muy *trendy*, con un *look total black*, o sea, era muy *fashion*». <sup>2</sup> Ejemplos como este son casi habituales en Italia mientras que en España no parecen serlo.

Por lo que se refiere a las siglas, parece que, también en este caso, el italiano tiende a un uso más frecuente. El español suele usarlas para partidos políticos y empresas muy conocidas, pero no da por

**1** «non ci sono in generale argomenti tabù. I temi come politica, religione e diritti LGBTQI, migrazioni possono provocare discussioni generali, far alzare i toni di una conversazione. Meglio sapere con chi si sta parlando prima di affrontare una conversazione di questo tipo ma, in ogni caso, sono accettati. Particolarmente complessi sono i temi legati alla politica e all'indipendenza richiesta di alcuni territori come la Catalogna (Catalogna in italiano)».

**2** El original italiano era: «Lui era molto *trendy*, con un *look total black*, cioè, era molto *fashion*».

conocidas otras siglas como sucede en Italia.<sup>3</sup>

### 2.3 Problemas de comunicación debidos a la gestión del diálogo

Hablaremos aquí sea del diálogo entre dos interlocutores sea del diálogo entre varios interlocutores. Se trata pues de un argumento bastante complejo, con muchísimas variables. Nos centraremos aquí en algunos aspectos clave para gestionar el diálogo tales como:

- el uso de los pronombres personales;
- el paso de las formalidades al meollo del diálogo (en las reuniones de negocios);
- si y cómo se interrumpe al otro;
- quién indica que el diálogo ha terminado;
- la gestión de los silencios;
- el uso de los títulos de estudio;
- la llamada y la presentación de la empresa o de un producto.

El uso de las formas de cortesía puede crear muchos malentendidos culturales, pensemos por ejemplo a un estudiante universitario que durante la defensa de su tesis le da del tú a los miembros de la comisión en Italia. ¿Cuándo se usan las formas de cortesía? ¿Cuándo se pasa del *Usted* al *tú*? ¿Quién decide este cambio? Son preguntas a las que encontrar una respuesta para evitar los malentendidos o incomprensiones entre culturas.

Entre España e Italia hay diferencias, a veces muy poco evidentes, pero fundamentales para una comunicación eficaz. El uso de la persona tú es más habitual en España, normalmente se usa para todas las situaciones excepto en aquellas en las que la formalidad es muy evidente (negocios, policía, tribunales, etc.) o cuando la diferencia de edad es grande; en estos casos el paso al tuteo es indicado por la persona en el grado jerárquico más elevado (o la de mayor edad) de manera natural, empezando a usar el tú o pidiendo ser tuteado con alguna excusa socialmente aceptada (por ejemplo, diciendo que el uso del *Usted* les hace sentirse ‘viejos’). En situa-

<sup>3</sup> Por ejemplo, en Italia es normal encontrar las siglas PM (*Pubblico Ministero* - Fiscalía) o GIP (*Giudice per le indagini preliminari* - Juez de Instrucción) leyendo un periódico o viendo un telediario (en Italia también éste llamado TG en lugar de *TeleGiornale*); en España, en cambio, no usamos siglas para Fiscalía / Fiscal o para el Juez de Instrucción. Tampoco es extraño, mientras se habla de economía, que se hable de la BCE en Italia cuando en España se dirá Banco Central Europeo; o si, después del telediario, empieza un programa de cocina, el italiano no se extrañará si oye que el presentador habla de «200 ml» leyendo «eme ele» en italiano; en España, en cambio, se podrá hablar solo de 200 mililitros. Sobre este tema es importante recordar como muchas siglas en español están traducidas y no se usan las siglas en lengua extranjera, como puede suceder con cierta frecuencia en italiano: por ejemplo, los EE.UU. serán en Italia los USA (*United States of America*), o el SIDA será en Italia AIDS (*Acquired Immune Deficiency Syndrome*).

ciones formales (por ejemplo, un congreso o un primer encuentro de negocios) se empieza dando del Usted en España e Italia, pero el paso al tuteo es casi inmediato en España mientras que en Italia se necesita más tiempo o, dependiendo de las situaciones, es posible que nunca suceda.

Un ejemplo de cómo el tuteo en España es más frecuente son las escuelas y universidades, donde el estudiante da del tú al profesor (pero usando otros recursos de formalidad y cortesía como elecciones sintácticas o léxicas), mientras que en Italia se encuentra un desequilibrio muy marcado donde el estudiante da del Usted al profesor pero el profesor tutea al estudiante.

En las relaciones humanas existen lo que, normalmente, llamamos las formalidades o cumplidos, es decir, empezar las conversaciones con argumentos pre-establecidos como la familia o el trabajo. Un cambio demasiado rápido de las formalidades a los negocios podría ser interpretado como apresurado o, aún peor, como una señal de poco interés hacia el interlocutor; y lo contrario, un cambio tardío podría ser interpretado como un excesivo interés (incluso invasivo) hacia la vida privada del interlocutor. En realidad, no se trata solamente de cuándo abandonar las formalidades, sino de saber en qué situaciones espera nuestro interlocutor encontrárselas como, por ejemplo, cuando estamos en un ascensor con algún vecino o con desconocidos. Los españoles, por ejemplo, normalmente se sienten en la obligación de romper el silencio, de hablar de algo (el tiempo, por ejemplo) o, cuando un invitado llega después de un viaje a España, se suele preguntar cómo ha ido el viaje pues, no preguntarlo, se interpretaría como ofensivo.

En el mundo de los negocios será fundamental entender quién y cuándo deja las formalidades (el tiempo, la familia, el viaje) y abre el tema de los negocios, de esta manera se evitarán malentendidos culturales. Estas formalidades, normalmente, son más dilatadas en España y las interrumpe quien ha organizado el encuentro o reunión o, también, de quien está en posición jerárquicamente dominante. Por las respuestas de nuestros entrevistados, se podría decir que la duración de estas formalidades, tanto en España como en Italia, varía bastante entre el norte (donde son más breves y se aprecia que se vaya al grano) y el sur (donde un abandono prematuro será interpretado como una falta de interés hacia el interlocutor y, por tanto, se mantienen durante más tiempo).

Otro factor importante en la correcta gestión de las conversaciones son las interrupciones, si están permitidas, si se esperan o si se perciben de manera negativa. En el mundo anglosajón, interrumpir a la persona que tiene el turno de palabra en la conversación se percibe como algo bastante negativo y poco educado hacia el interlocutor. Entre italianos y españoles se comparte una cierta permisividad hacia la interrupción, es más, las interrupciones se pueden incluso

interpretar como una muestra de interés y participación en la conversación (pequeñas interrupciones que se conciben como ayudas a la construcción del discurso).

Entre los españoles, quizá, las interrupciones sean un poco más frecuentes pero ambos, españoles e italianos, coinciden en una menor frecuencia de estas interrupciones en contextos más formales mientras que en contextos menos formales o familiares las interrupciones son mucho más frecuentes.

En lo referente a quién puede decidir que un encuentro ha terminado, en las dos culturas parece que es la persona que coordina el encuentro o quien lo ha convocado la que está 'encargada' de señalar que el encuentro se puede concluir o que se está concluyendo. Normalmente parece que se hace de manera explícita con expresiones como «beh, dai, bisognerebbe andarsene» ('bueno, pues habrá que irse' - nótese la estructura impersonal) o, por ejemplo, con un «ok, d'accordo / ok, va bene» (venga, vale) o indicando que hay que ir terminando porque se tienen otras citas. Se puede también hacer de manera más implícita o tácita proponiendo, por ejemplo, una fecha para un próximo encuentro.

Durante las conversaciones, a veces, hay silencios entre los interlocutores. Estos silencios pueden ser vistos de manera negativa, ser aceptados o, incluso, apreciados en base a la cultura a la que se pertenece. En el caso de la cultura italiana y española, los silencios en el medio de una conversación pueden crear un momento embarazoso; en España incluso hay expresiones que se usan en estos momentos de silencio incómodo como «ha pasado un ángel», expresión que no tiene una correspondencia en italiano, que usan expresiones como «bene» (bien), «e così insomma...» (bueno, pues sí...).

En las dos culturas estos silencios pueden ser embarazosos y será una buena estrategia que el extranjero tenga preparado un repertorio de recursos lingüísticos que pueda usar si llegase uno de estos momentos con, por ejemplo, preguntas o comentarios, temas como dín que sacar en momentos de necesidad o apuro o, incluso, prepararse algunas anécdotas (bastante apreciadas por los españoles).

El uso del título de estudios (doctor, arquitecto, abogado, licenciado, etc.) puede ser fuente de malentendidos culturales: usarlos cuando no deberían ser usados puede causar extrañeza o alejamiento; no usarlos cuando se espera que se usen puede ser interpretado como una falta de respeto que podría llegar a ser imperdonable. Entre italianos y españoles el uso de estos títulos es diferente, mientras en España es casi inexistente (quizá solo en presentaciones públicas) en Italia se usan con una mayor frecuencia.

El uso de los títulos de estudio es percibido en España como 'clásista' y los entrevistados nos dicen como, normalmente, se prefiere el nombre de pila o el apellido precedido de un 'Señor' o 'Señora'.

Por ejemplo, mientras en Italia el título de *Dottore* (trad. 'Doctor')

es aplicado a quien tiene un título de licenciatura o grado universitario, en España este título de Doctor se reserva a quien ha superado un doctorado de investigación (PhD) o a doctor en medicina (un médico); resulta muy curioso – o incluso engañoso – presentarse como *Dottore* cuando para los españoles este título significa otra cosa (en España sería un licenciado pero nadie se presenta de este modo). Por tanto, en una presentación italiana, mientras uno se presenta a sí mismo con nombre y apellido (o con *Dottore* seguido de apellido si la situación lo requiere) y presenta a los otros interlocutores como *Dottore* (o el título adecuado), en una presentación española no se espera este trato. Es más, obtener este trato lleva al español a la confusión o al alejamiento.

Lo mismo sucede con los textos escritos: mientras en Italia se firma la carta o correo electrónico no informal con un *dott.* seguido del apellido (o el título que corresponda), en España esto no sucede casi nunca (se firmará con el título de estudios solo en textos muy formales o técnicos).

Llegamos ahora a la llamada y a la presentación de la empresa o de un producto.

Por lo que se refiere a la llamada, aparentemente parece que no hay diferencias entre italianos y españoles excepto porque tendencialmente los españoles van más directos al grano, reduciendo bastante los preámbulos o formalidades.

Otra divergencia que nos señalan es el modo en el que se comienza una llamada (excepto si se trata de una llamada de trabajo): los españoles comienzan preguntando si pueden hablar con la persona que buscan y, si fuera el caso, su interlocutor le preguntará quién habla (*¿Puedo hablar con X? – Sí, ¿de parte de quién? – Soy Y*); en cambio, los italianos tienen un orden inverso, es decir, comienzan la llamada presentándose y después se pregunta por la persona con lo que se desea hablar (*pronto, sono X posso parlare con Y?*). En la llamada de trabajo se mantiene la misma estructura, es decir, primero uno se presenta indicando la empresa para la que trabaja y luego se pregunta por la persona con la que se desea hablar.

En el mundo de los negocios, una de las situaciones clave para las relaciones entre las empresas es el momento en que se presenta la propia empresa o los productos a los posibles clientes o socios. Cómo construir esta presentación y qué formalidades utilizar será por tanto de fundamental importancia si se quiere dar en el centro de la diana y vender el producto u ofrecer una determinada imagen corporativa.

En el mundo italiano y español, bajo este aspecto, no hay grandes diferencias: los elogios se hacen de manera indirecta, se prefiere la (falsa) modestia para uno mismo y para la empresa. Por lo que concierne la presentación, teniendo en cuenta la gran variedad de estilos en base al tipo de empresa, producto, audiencia, nuestros encuestados señalan que la cultura española tiende a ser más directa y esquemáti-



ca que la italiana. El español aprecia que no se pierda tiempo, no hacer digresiones en el discurso y permanecer siempre dentro del tema, lo que los españoles llaman «no andarse por las ramas» que no tiene una clara traducción al italiano a no ser por una expresión «menare il can per l'aia», que literalmente significa 'mover el perro por corral'.

#### **2.4 Problemas de comunicación debidos a la estructura del texto**

La estructura del texto es diferente de una cultura a otra. En la estructuración, ya sean los textos españoles sean los italianos (como tendencialmente los textos latinos), tienen mucha subordinación (hipotaxis) que son el reflejo del modo en el que exponemos nuestro pensamiento: para exponer la información principal encastramos aquí y allí digresiones con informaciones accesorias que crean relaciones complejas. Esto tiene como resultado una sintaxis muy articulada, que resulta en un texto (escrito y oral) complejo, lleno de conectores subordinantes, de partículas discursivas, de pronombres, etc.

Dentro de esta característica compartida del texto, se puede observar como el texto italiano es más tendente a las digresiones, al uso de frases más largas con muchas subordinadas que hacen que el texto escrito (y de manera más evidente el texto formal) sea, a veces, difícil de comprender. El texto español tiende a ser más lineal, más directo y a evitar (un poco) la hipotaxis.

Para finalizar, podemos indicar como - tanto en España como en Italia - se suelen insertar preámbulos (más o menos largos). Nuestros entrevistados revelan que en España la tendencia actual sea cada vez más la de ir hacia una estructuración del texto más anglosajona o estadounidense, más directa e dirigida al objetivo final del texto y con preámbulos más reducidos y menos divagaciones.



### 3 **Problemas de comunicación causados por aspectos no verbales**

Fabio Caon

---

**Sumario** 3.1 El uso del cuerpo. – 3.2 La distancia entre cuerpos. – 3.3 Gestos.

Dos estímulos pueden ayudarnos a entrar en lo específico de la complejidad de este capítulo:

1. Watzlawick (1967) argumentó que no se puede no comunicar;
2. Abercrombie (1968) afirmó que hablamos con los órganos vocales, pero conversamos con todo el cuerpo.

Estas afirmaciones ponen de manifiesto, por un lado, la imposibilidad de no enviar mensajes comunicativos al interlocutor porque, como dice el propio Watzlawick (1971), no existe el incumplimiento y, por otro, el carácter ‘multidimensional’ (verbal y no verbal conjuntamente) de la comunicación.

Tomando estas afirmaciones como presupuestos, con respecto al punto 1, los aspectos críticos de la dimensión no verbal vienen dados por el hecho de que:

- por lo general, la gente no es consciente de que los lenguajes no verbales se rigen por ‘gramáticas’, es decir, por un sistema de reglas que se pueden analizar y estudiar, al igual que la dimensión verbal. De hecho, en general estamos mucho más acos-

tuhrados a ser conscientes del aspecto lingüístico de la comunicación (piénsese en lo mucho que la enseñanza de una lengua (materna o extranjera) centra la atención en el conocimiento explícito de las reglas gramaticales de orden lingüístico mientras que (casi) nunca se estudian explícitamente las reglas de los gestos, la distancia personal, etc., que sin embargo cooperan también en la comunicación visual);

- es difícil reconocer las implicaciones culturales y psicológicas que subyacen en los tonos, los gestos, etc. de las personas de otra cultura con las que se está en contacto. Mucchi Faina (2006, 14) escribe al respecto: «la comunicación no verbal es un proceso sutil, espontáneo y multidimensional, basado en señales que generalmente comparten las personas pertenecientes a una misma cultura, pero no necesariamente las de otras culturas. Por ello, a veces es difícil identificar y comprender correctamente (descodificar) los mensajes no verbales de personas pertenecientes a otra cultura. Como consecuencia, pueden surgir muchos problemas de comunicación justo aquí, y uno puede sentirse incómodo sin entender exactamente por qué».

Con respecto al punto 2, estos puntos críticos surgen con respecto a la dimensión no verbal:

- diversos estudios antropológicos, etnológicos y psicológicos que analizan el peso de la dimensión no verbal en la comunicación coinciden sustancialmente en la co-construcción del significado global del enunciado e, incluso, en la mayor importancia del mensaje no verbal frente al verbal: según Birdwithstell (1970), por ejemplo, la comunicación se produce en gran medida (65%) a través del canal visual de los gestos; sólo el resto es verbal, táctil y olfativo. En el ámbito psicológico, Del Campo (1997) sostiene que en toda interacción oral el 15% de la información es transmitida por el lenguaje verbal, el 70% por el lenguaje no verbal (kinésica, proxémica, etc.) y el 15% por aspectos relacionados con la entonación y los rasgos prosódicos. Desde un punto de vista neurobiológico (cf. Damasio 2003), aunque existe una diferenciación funcional y una independencia neuronal entre la comunicación verbal y la no verbal, «es razonable suponer la existencia de un sistema de control central, una especie de sistema semántico general, en el que los diferentes tipos de input se traducen finalmente en símbolos equipotentes y que pueden integrarse en la comunicación» (Casiddu 2004, 4);
- las señales prosódicas (por ejemplo, entonación, ritmo, acento) y los lenguajes no verbales condicionan los significados de la comunicación verbal. Como escribe Magli (1980, 147), de hecho, «la comunicación no tiene lugar a lo largo de un único canal, sino que se presenta como un conjunto fluido y multifacé-

tico de varios módulos de comportamiento: verbal, tímbrico, postural, contextual, etc.. Cada una de estas señales matiza el significado de todas las demás. La comunicación se constituye como la interacción simultánea de varias líneas de códigos diferentes que interactúan entre sí, en diferentes niveles, cooperando en una gestalt como el significado global de un enunciado». En la comunicación, por tanto, no se puede separar el *qué* decir del *cómo* decirlo, y el *cómo acompañarlo* diciéndolo con posturas, gestos, tonos.

El punto clave, para nosotros, es que el lenguaje no verbal determina muy a menudo el significado del mensaje verbal, ya que puede añadir información o matices, subrayar o incluso contradecir lo que se dice verbalmente. Pongamos un ejemplo sencillo para aclararlo: si un italiano se dirige a su interlocutor y afirma la inteligencia de una persona acompañando esta afirmación con un guiño o un gesto de la mano, en realidad está contradiciendo lo que dice; los dos gestos sirven de hecho para negar la veracidad de lo que se dice.

Por lo tanto, la comunicación verbal y no verbal ‘cooperan’ en la construcción de significados, y esta complejidad objetiva, junto con la falta de ‘formación’ respecto a la conciencia del valor de la dimensión no verbal, hace que se corra el riesgo de interpretar los gestos como naturales y no como culturales. Estos errores en la asignación del significado de los gestos pueden causar malentendidos si nos basamos exclusivamente en nuestras propias categorías interpretativas. Por lo tanto, es necesario, en primer lugar, superar el desconocimiento de estas características de la comunicación.

Como en todo el volumen, nos centraremos exclusivamente en las diferencias que pueden generar malentendidos. En el cuestionario se encuentra todo el repertorio de preguntas realizadas y, por tanto, los puntos que no generan problemas de interpretación comunicativa.

### **3.1 El uso del cuerpo**

Según los informantes, la sonrisa, el uso de la mirada (por ejemplo, mirar a los ojos para mostrar atención), las expresiones faciales, el uso de los brazos y de las manos (por ejemplo, el apretón de manos ‘flojo’ que demuestra poca confianza), los significados que transmiten las piernas y los pies (por ejemplo, cruzar las piernas, cruzarlas o abrirlas al sentarse, mostrar la suela de los zapatos al interlocutor) no plantean problemas, ya que los significados atribuidos a los mismos comportamientos son similares.

### 3.2 La distancia entre cuerpos

El espacio, las formas de utilizarlo y de atribuirle un significado en relación con el comportamiento humano son objeto de los estudios de proxémica.

Hall (1959), pionero en el estudio de la proxémica, siguiendo los pasos de los estudios de Boas y Whorf (según los cuales el lenguaje y sus convenciones influyen en la forma en que percibimos y organizamos la realidad -y, por tanto, también en el comportamiento espacial-), considera que cada cultura sigue diferentes patrones espaciales, en su mayoría inconscientes e implícitos.

Estos patrones, en contacto con otras culturas, pueden generar malentendidos, fricciones y «traicionar las buenas intenciones» (Hall 1969, 5).

Más recientemente (Sorokowska et al. 2017, 581), se apoya la idea (también apoyada por el propio Hall) de que «hay pruebas convincentes de las variaciones transculturales en el comportamiento proxémico».

En cuanto a esta dimensión, no hay diferencias significativas en las percepciones entre italianos y españoles.

### 3.3 Gestos

La gesticulación italiana es uno de los clásicos estereotipos que, además de generar sonrisas y burlas, suele provocar malentendidos (el gesto de la mano de la bolsa balanceándose para decir ‘cosa vuoi?’ en gran parte del mundo árabe significa ‘espera’ o ‘¡vete despacio!’, mientras que en parte del mundo griego significa ‘¡perfecto!’; cf. Caon 2010) o malentendidos totales.

El problema, como hemos dicho, está relacionado con la menor conciencia y capacidad de controlar el propio lenguaje no verbal que el verbal y con la creencia de que los gestos son ‘naturales’ y no ‘culturales’. Freddi (1979, 13) escribe a este respecto:

el hombre común tiende a atribuir un carácter de ‘naturalidad’ a los hechos kinésicos, que es la base de los estereotipos generalizados [...]. Más allá de las apariencias o de las impresiones superficiales, es necesario tener en cuenta el carácter social y, por tanto, la matriz cultural de los códigos kinésicos: las formas de manejar, comportarse y moverse se rigen por códigos muy estructurados que varían de una cultura a otra. Así, puede ocurrir que una película muy dramática realizada por europeos provoque reacciones cómicas en poblaciones africanas o asiáticas debido a la discrepancia o incongruencia entre los mensajes lingüísticos y kinésicos. El movimiento de cabeza que acompaña a una respuesta afir-

mativa en la mayor parte del mundo occidental, va acompañado de una respuesta negativa en otras culturas, como la senegalesa.

La razón probable de esta confusión entre rasgos naturales y culturales puede ser que todas las culturas tienen un repertorio muy amplio de comportamientos no verbales y que esto se ha interpretado como

prueba de la naturaleza genéticamente determinada del gesto [...]. Sin embargo, si se examina con más detenimiento, una gran proporción de los comportamientos no verbales que prevalecen universalmente muestran diferencias culturales [...]. Sobre la base de las investigaciones bien documentadas de Birdwithstell, Argyle y Leach, se puede afirmar, por tanto, que las diferentes culturas configuran de manera original algunos de los comportamientos reflexivos y automáticos de nuestros gestos, aunque siga habiendo un residuo ancestral que es más bien del dominio de la biología que de la cultura. Las señales corporales de pánico, odio y dolor proyectadas en las expresiones faciales humanas son comprensibles para todos en todas las latitudes, independientemente de la cultura de origen. (Casiddu 2004, 3)

Dicho esto, entre nuestros informantes italianos y españoles no encontramos muchos gestos que puedan generar malentendidos ‘proble-máticos’; si acaso, entre los españoles, algunos gestos italianos pueden no entenderse pero, con algún esfuerzo interpretativo, son en todo caso ‘descifrables’. Por ejemplo, el gesto de «bere un caffè» (beber un café) (que se hace poniendo el pulgar y el índice en forma de ‘gota’ y acercándolos a los labios, con la mano girando dos/tres veces hacia delante y hacia atrás, imitando el acto de beber de la taza) se entiende pero no se utiliza en España. O, de nuevo, el gesto de complicidad por el que se invita al interlocutor a quedarse con la «boca cucita» (boca cosida) (que se consigue haciendo el gesto de coser la boca poniendo el pulgar y el índice en un aro –como si se sostuviera un hilo– girando dos o tres veces a lo largo de la línea de los labios, como para coserlos) en España se hace simulando cerrar una cremallera en los labios, en lugar de coserlos (gesto también en uso en Italia).

El gesto italiano «ho fame» (tengo hambre) (que se realiza golpeando ligeramente el costado con la mano extendida y perpendicular al suelo con la palma hacia el suelo) no tiene este significado en España y puede confundirse con un gesto idéntico que significa ‘reírse mucho’ («me parto de la risa»).

El gesto italiano «che buono!» (¡qué bueno!) (que se hace con el dedo índice girando sobre la mejilla) no se entiende en España y a menudo se confunde con el gesto «sei pazzo!» (¡estás loco!) que es lo mismo pero se hace en la sien.

El gesto italiano «è gay» (que se realiza mediante un ligero gol-

pe con el dedo desde detrás del lóbulo de la oreja y que, recordemos, tiene un valor despectivo), en España significa 'escucha con atención'. Para decir que un hombre es gay, se finge querer tocar el mismo hombro con el dorso de la mano, levantando la mano y doblándola hacia atrás (un gesto que también se puede hacer en Italia para expresar el mismo significado).

El gesto italiano de «cosa vuoi» (que se hace con la mano de la bolsa oscilante), no se entiende y puede confundirse con el gesto de «mangiare» que es el mismo en España (aunque se acerque la mano a la boca como en Italia).

El gesto italiano «non ci siamo / non c'è niente da fare» (que se hace con la mano en forma de pistola y girando la muñeca) no existe en España y podría confundirse con un gesto similar (que se hace girando sólo el dedo índice en línea recta a lo largo de su eje longitudinal como un destornillador) que significa 'inferire', 'meter el dedo en la llaga'. En Italia, este último gesto se entiende perfectamente porque tiene el mismo valor.

El gesto italiano «avere paura» (que se hace abriendo y cerrando los dedos como una bolsa) no existe en España. El gesto de «avere paura» se hace con las dos manos (a veces sólo una) abiertas y con los dedos extendidos, haciendo que las manos se agiten rápidamente. En Italia, este último gesto puede confundirse con el de hacer temblar las manos hacia delante en señal de suspense a la espera de un resultado inminente.

Un caso particular es el relacionado con la rotación de la mano abierta sobre el vientre, que en Italia asume tres posibles significados condicionados por la expresión facial:

1. 'tengo mucha hambre',
2. 'estoy lleno',
3. 'me duele el estómago'.

En España se interpreta exclusivamente como 'me duele el estómago'.

La expresión de la locura, que en Italia tiene diferentes resultados gestuales, puede ser interesante:

- si se realiza doblando el brazo, metiendo una mano 'en una bolsa' y golpeando la punta de los dedos o el lateral de la mano en medio de la frente durante dos/tres veces, en España se hace con dos dedos apoyados en la frente acompañados de la exclamación: «¡qué corto eres!» y significa más bien estupidez que locura (un equivalente lingüístico italiano podría ser «non ci arriva!»);
- si se hace golpeando el dedo índice de una mano dos/tres veces en la sien respectiva o girando el dedo índice de una mano dos/tres veces en la sien respectiva, puede generar un malentendido importante. De hecho, si en España se gira el dedo índice en la sien, indica locura, mientras que si se golpea el dedo índice en la sien, indica inteligencia.



El gesto con el que se pide más velocidad (que se realiza doblando el brazo a la altura del pecho, abriendo la mano con la palma hacia arriba y moviéndola ligera y rápidamente dos/tres veces o moviéndola verticalmente dos o tres veces), en España no sólo no se utiliza sino que, para expresar la misma petición, se da un golpe con el dedo índice de una mano en la muñeca contraria que puede confundirse en Italia con la simple petición de la hora.

Al final de este capítulo presentamos también dos gestos ‘españoles’ que no tienen equivalente en Italia y que recuerdan al mundo de la tauromaquia.

El gesto para indicar que se está ‘toreando’ a alguien (es decir, decir o hacer cosas que alejan al interlocutor del verdadero foco de atención o dar vueltas a un problema para no afrontarlo) se hace asumiendo los movimientos de un torero con un paño rojo y haciendo exactamente lo mismo que si se estuviera ‘toreando’ al toro.

El gesto del torero apuñalando al toro (que se consigue extendiendo la mano extendida en una parábola hacia delante e imitando así el movimiento de la espada) significa que se ha dado el ‘golpe de gracia’ a alguien, que se ha cerrado la discusión con una estocada final.



## **4 Problemas de comunicación debidos a valores culturales**

Valeria Tonioli

---

**Sumario** 4.1 Problemas comunicativos relacionados con el concepto de tiempo. – 4.2 Problemas comunicativos relacionados con el concepto de espacio. – 4.3 Problemas de comunicación relacionados con el concepto de jerarquía, respeto y estado social. – 4.4 Problemas de comunicación relacionados con el concepto de honestidad y de ‘juego limpio’. – 4.5 Problemas de comunicación relacionados con el concepto de familia. – 4.6 Problemas de comunicación relacionados con el mundo metafórico. – 4.7 Problemas de comunicación relacionados con la sexualidad. – 4.8 Problemas de comunicación relacionados con la religión. – 4.9 Problemas de comunicación relacionados con la idea de conocimiento. – 4.10 Peculiaridades útiles para la comunicación intercultural

En este capítulo se presentan los malentendidos o los problemas de comunicación intercultural que pueden surgir entre españoles e italianos a causa del significado diferente que se atribuye a valores como el tiempo, la familia, la amistad, el respeto, el espacio, etc. A continuación se presentará el punto de vista de los encuestados españoles y el de los italianos.

### **4.1 Problemas comunicativos relacionados con el concepto de tiempo**

En lo que se refiere al tiempo, los encuestados están de acuerdo en definir la misma visión: estricta y no flexible. Tanto los italianos co-

---

mo los españoles confirman que no hay mucha diferencia en la percepción del tiempo.

No obstante una visión del tiempo poco flexible, algunos encuestados (n=4) están de acuerdo en decir que en el ámbito universitario y escolar es bastante normal que los estudiantes pregunten si pueden entregar un trabajo o una prueba en clase con retraso. Lo mismo puede pasar en algunas empresas donde se establece un plazo de entrega por ejemplo para informes y que muchas veces se pospone.

De los cuestionarios se desprende que la mayor diferencia entre Italia y España está relacionada con los horarios de las comidas. En la Italia septentrional, de hecho, la comida suele ser entre las 12 y las 13 mientras que la cena suele ser entre las 19 y las 20; en el sur de Italia la comida suele ser entre las 14 y las 15 y la cena entre las 21 y las 22.

En España, en cambio, por la información que nos dan nuestros entrevistados, parece que la comida es entre las 15 y las 16 y la cena entre las 21 y las 23. En algunas zonas de España, de hecho, las cocinas no abren antes de las 21, sobre todo en el Sur, en Andalucía.

#### 4.1.1 El tiempo laboral

Según los encuestados, la percepción del tiempo laboral entre los españoles y los italianos es parecida. Normalmente hay horarios preestablecidos por la empresa o la sociedad para la que se trabaja, tanto para la entrada como para la salida o la pausa para la comida. En algunas empresas españolas, sin embargo, el horario laboral empieza entre las 9 y las 10 de la mañana mientras que en Italia suele empezar entre las 8 y las 9.

Una diferencia detectada por los encuestados españoles se refiere a la pausa de media mañana. Según los encuestados, de hecho, la pausa italiana suele consistir en tomar un café en 10 minutos mientras que la pausa española es más larga y se suele tomar una caña y tapa o por un café y un dulce. La pausa de la mañana es el almuerzo, que suele ser entre las 11 y las 12, y la palabra 'merienda' sólo se utiliza para la pausa de la tarde.

En España como en Italia, según lo que nos explica un encuestado, el día laboral es de 8 horas y se empieza el trabajo a partir de las 7:30-8 de la mañana. En oficinas es posible empezar el turno de trabajo también a las 7, así como en Italia. La pausa para la comida suele ser de 1 hora. Se muestran a continuación las palabras de un encuestado

El horario normal en España suele ser de 8 a 17 o de 9 a 18 para trabajos de oficina, con una hora para comer y media hora para el café de media mañana.

También en Italia la jornada laboral suele ser de 8 horas con excepción de algunos casos en los que el trabajo a tiempo parcial prevé una reducción del horario o en ámbito sanitario o de emergencia donde los turnos de trabajo son mucho más largos.

Por lo que se refiere, en cambio, al horario de las tiendas, en Italia las aperturas son de 9 a 13 y de 15 a 18:30 o, en caso de un horario continuo, entre las 9 las 18:30. Los supermercados suelen estar abiertos hasta las 19.;30 con excepción de las grandes ciudades, como Milán, donde se pueden encontrar supermercados activos desde las 22 hasta las 24 horas.

En España el horario de apertura de las tiendas suele empezar más adelante, desde las 10 de la mañana hasta las 21 con una pausa en el medio para comer, así como se puede leer en la entrevista al encuestado:

En comercios, se abre de 10 a 21, normalmente con dos turnos. En bares y restaurantes, depende de si sirven desayunos y cenas o solo una de las dos cosas, pero se suele abrir de 7 a 9 y cerrar de 1 a 3, suele haber dos o tres turnos. En sanidad hay turnos de 12 horas y guardias de 24.

En general, para concluir, los encuestados están de acuerdo en decir que en el sur de Italia y en el sur de España los tiempos son más relajados; en algunas zonas de Andalucía o de la región de Murcia, a causa del excesivo calor en verano, las tiendas cierran de las 14 a las 18 y vuelven a abrir de las 18 a las 22. En general, por el calor, se prevé una pausa en las actividades laborales y privadas que se define *siesta* y que generalmente suele ser entre las 14 y las 16. También dentro de algunas universidades españolas es raro encontrar cursos universitarios entre las 14 y las 16 porque se respeta la *siesta* y es más probable encontrar cursos que se acaban a las nueve de la noche. En Italia, en cambio, la mayoría de las clases universitarias se realizan entre las 12 y las 16.

#### 4.1.2 El tiempo privado

Por lo que se refiere al tiempo privado, los encuestados españoles tienen la sensación de dedicar mucho tiempo a la vida social, una vez acabada la jornada laboral. Se pasa más tiempo con amigos o se realizan actividades sociales. Como en España la jornada laboral es más dilatada, las comidas suelen ser más tarde que en Italia y se tiene la sensación de que el tiempo privado para actividades sociales es mayor.

En general, todos los encuestados están de acuerdo en afirmar que el tiempo libre depende mucho de la profesión que se tiene; un traductor autónomo o un empresario tienen menos tiempo libre y hora-

rios menos flexibles de quien trabaja 8 horas en una empresa. El tipo y la cantidad de cosas que se pueden hacer en el tiempo libre depende mucho también de la zona donde se vive y se trabaja. A veces se emplea mucho tiempo en los desplazamientos, para ir de una zona a otra de una gran ciudad, o de una zona rural a una zona urbana, como explica el siguiente encuestado:

El tiempo depende del trabajo que se realiza, de sus horarios, del lugar donde se vive. No es lo mismo vivir en una metrópolis y tener 1 hora de desplazamiento global para el trabajo que 15 minutos. Hay más tiempo de ocio en Albacete que en Barcelona.

#### 4.1.3 La puntualidad

También por lo que se refiere a la puntualidad, la concepción entre italianos y españoles es muy parecida y la mayor diferencia se percibe entre ciudades y lugares donde se vive.

En algunas zonas o contextos laborales siempre se llega puntual, en otros, en cambio, es posible llegar con algunos minutos de retraso, pero normalmente no más de un cuarto de hora. Un encuestado nos explica de hecho que:

una concepción de la puntualidad española es muy parecida a la italiana. En general es mejor llegar puntuales pero mucha gente llega en retraso. Se admiten los primeros 15 minutos de retraso sobre todo antes de una reunión o al principio de un curso universitario. En algunas universidades los horarios son estrictos, pero en otras siempre se prevé un retraso de 15 minutos.

La mayoría de los encuestados están de acuerdo en afirmar que en el trabajo es una buena señal llegar puntuales, entre amigos en cambio, o para cenas en grupos, se admite llegar entre los 15 y los 30 minutos tarde.

Como se decía antes, en España - al contrario que en Italia -, las entregas de trabajos o encargos se pueden posponer.

En Italia existe una expresión que es la de «fare anticamera», es decir, quedarse en el pasillo, frente a la puerta del despacho de quien ostenta el poder (el jefe, por ejemplo), esperando su turno para entrar. Tanto en Italia como en España es posible que los titulares de una empresa (o quien es jerárquicamente más importante) dejen esperar fuera del despacho a quien es de nivel jerárquico inferior antes de una reunión. Esto demuestra en ambos casos una superioridad y una jerarquía no explícita.

## 4.2 Problemas comunicativos relacionados con el concepto de espacio

Por lo que se refiere al concepto de espacio, hemos dividido la presentación de los contenidos en dos apartados, el espacio público y el espacio privado. Por lo que atañe el espacio público, los encuestados han encontrado numerosas similitudes entre la concepción de los italianos y la de los españoles. En cambio, por lo que se refiere al espacio privado, los encuestados han detectado más diferencias.

### 4.2.1 El espacio público

Según la opinión de los encuestados, en España el espacio público se respeta y se protege poco, tanto en lo que respecta a lugares comunes, limpieza de las paredes o mantenimiento de edificios públicos, como en los que se refiere a los parques. Los encuestados españoles afirmaron que se presta poca atención en el respeto de los lugares comunes, así como podemos leer en el siguiente extracto de una entrevista:

La gente en España es bastante irrespetuosa, se pintan las paredes, se tira basura en los parques, no se echa la basura dentro del contenedor... Supongo que son unos pocos, pero se nota muchísimo.

Tanto los encuestados españoles como los italianos afirmaron que en Italia existen las mismas problemáticas de protección y gestión del espacio público. Sin embargo, según el punto de vista de quien vivió la temporada de las restricciones por COVID, antes y después del confinamiento, es decir entre la primavera y el verano de 2020 y entre Italia y España, se afirmó que en España la protección del espacio público se respetó menos, con consecuencias negativas para la salud de los ciudadanos. Esta situación llevó a algunas zonas de España, como Madrid, a un estado de alerta sanitaria, como podemos leer en el extracto siguiente de la entrevista:

Hablando de lo que está pasando ahora, el respeto de los espacios públicos también habría pasado para un respeto más estricto, por parte de los españoles, de las medidas anti COVID. En cambio, muchos han pasado bastante de recomendaciones básicas, como la de no llevar mascarilla o de sumarse a reuniones masivas; y esto nos ha llevado al borde del estado de alerta, otra vez... véase el ejemplo de Madrid.

La falta de responsabilidad por parte de los ciudadanos en la protección y gestión del espacio público se traduce lingüísticamente en

expresiones típicas como «la ciudad es cochina, no los ciudadanos»; esto pone en evidencia que la ciudad es un lugar autónomo y que no está gestionado por nadie.

#### 4.2.2 El espacio privado

Por lo que se refiere al espacio privado, en cambio, los encuestados afirmaron que los españoles están más acostumbrados a acoger a personas conocidas o poco conocidas en su propio hogar. De ahí nació el dicho «mi casa es tu casa». Como declaró un encuestado, de hecho, «los españoles te dejan entrar más en el espacio íntimo que los italianos».

En cuanto a la estructura de las viviendas, además de chalet y casas independientes, la mayoría de los edificios españoles están contruidos según la siguiente estructura: planta baja, entresuelo y después la primera planta. Después de la primera planta se sube a la segunda hasta el ático. La mayoría de los edificios se construyen alrededor de un 'patio de luz'. Pensamos que es fundamental que los lectores italianos conozcan todas estas estructuras típicas para leer y entender los timbres de los edificios.

#### 4.3 Problemas de comunicación relacionados con el concepto de jerarquía, respeto y estado social

Tanto en la sociedad italiana como en la española el concepto de jerarquía y el respeto de ella son muy importantes. Según los encuestados hay poca diferencia entre las dos culturas. Sin embargo, en España, según los encuestados, la jerarquía no sigue un esquema piramidal sino que es bastante extendida:

En España la jerarquía no suele ser muy piramidal, las relaciones suelen ser distendidas hasta que alguien se enfada, que entonces usa su estatus para exigir respeto u obediencia. Pero depende de la persona, del contexto... no hay una estructura fija, todo depende.

A nivel de empresas, en España, hay que mostrar respeto a los superiores incluso si es una obligación y no se desea hacerlo. La misma situación se detecta en Italia donde, según los entrevistados, hay que mostrar respeto y esté está relacionado con el concepto de poder.

En España se respeta más a las personas en el espacio público que en el privado. Es más probable que una persona se porte de manera educada y respetuosa delante a conocidos que a desconocidos y puede que sea más maleducada en el espacio íntimo y privado.

Según los datos de los cuestionarios, parece que en España se respeta más a la persona que a su papel, al contrario de lo que ocurre en Italia:



---

En mi cultura se enseña que el respeto hay que ganárselo. No se suelen predisponer los respetos. Lo que sí existe es un respeto en público, que se mantiene por el buen ambiente social, pero en privado podría ser diferente. Una cosa es el respeto y otra muy distinta el protocolo: para mí son normas diferentes. En España se respeta más a la persona.

Los factores que pueden hacer que se pierda la lealtad hacia su propio responsable están relacionados con la incoherencia entre lo que este último declara y sus acciones o cuando se realiza algo incorrecto o injusto. No obstante la lealtad y la jerarquía hacia los superiores, los encuestados españoles han destacado otros factores importantes y que considerar dentro de una empresa y como calidades de una persona que actúa como líder. Por ejemplo, las características son saber gestionar relaciones interpersonales, tener buenas capacidades comunicativas, saber trabajar en equipo y saber guiar a un mismo equipo.

Por lo que se refiere a la manera de manifestar la jerarquía, los encuestados españoles han declarado que la comunicación entre un responsable y un subordinado es más directa. En Italia, en cambio, según los encuestados italianos, la jerarquía sigue siendo más evidente y explícita que en España y puede disminuir a lo largo del tiempo con el conocimiento mutuo y conforme cambie la relación entre empleados: «En Italia la jerarquía es explícita, se mantiene en el tiempo y no se cuestiona. En España tiende a difuminarse a medida que la relación aumenta». Esta declaración nos parece interesante ya que para los españoles la jerarquía entre italianos parece ser más rígida y no obstante a lo largo del tiempo cambien las relaciones entre compañeros de trabajo es importante recordar que siempre hay que respetar la jerarquía explícita y directa.

Un segundo encuestado español, de hecho, afirma que no obstante los muchos años de trabajo con Italia, el sistema jerárquico italiano sigue siendo algo incomprensible para él: «La jerarquía en Italia sigue siendo una de esas cosas que a pesar de los muchos años de mi relación con este país sigo sin comprender».

Para concluir, es importante recordar que en el lugar de trabajo es muy importante no 'perder la cara' tanto el contexto italiano como en el español. Esto podría pasar en el caso de gestos incorrectos hacia los compañeros de trabajo, falta de respeto, incoherencia o falsedad. Más que errores de trabajo, los encuestados han explicado que sería más peligroso y probable 'perder la cara' si se arruinan las relaciones entre compañeros de trabajo por malas conductas.

#### **4.4 Problemas de comunicación relacionados con el concepto de honestidad y de ‘juego limpio’**

En cuanto a los conceptos de honestidad y de ‘juego limpio’, los encuestados no han detectado diferencias entre Italia y España. En ambos casos nos comunicaron que según los diferentes contextos hay normas que respetar y que la honestidad se considera un valor. Según los interlocutores y las situaciones pueden encontrarse consecuencias más o menos negativas si una persona se porta de manera deshonesto. En general, en España a menudo se confunde la deshonestidad con la astucia que se persigue para lograr sus propios objetivos.

#### **4.5 Problemas de comunicación relacionados con el concepto de familia**

Entre España e Italia no hay muchas diferencias alrededor del concepto de ‘familia’, de carácter patriarcal. En ambas naciones se considera ‘familia mononuclear’ aquella que está compuesta por los padres, uno o dos hijos y que se considera muy importante y fundamental en la vida de las personas. Especialmente en España se consideran muy importantes los abuelos ya que son la razón por la que muchas familias se reúnen durante el fin de semana.

Según los encuestados, en España son cada vez más frecuentes las familias mononucleares a excepción de las familias de origen árabe o gitano. En Italia se verifica la misma situación y las familias más numerosas son las que tiene un origen migratorio. En Italia así como en España, cuando se habla de familia extendida se considera el siguiente orden: además de los padres, se incluyen a los abuelos, a los tíos, a los primos, etc.

En España, a diferencia de lo que afirmaron los encuestados italianos, se declaró que debido a la baja natalidad y a la presencia de familias mononucleares, se tiende a definir la propia familia como ‘extendida’ incluyendo también a los amigos que se definen ‘tíos’. En España los amigos hacen parte de las nuevas familias extendidas sobre todo entre los jóvenes que viven lejos de su propia familia. En algunos casos, tanto en España como en Italia, los encuestados afirmaron que se puede añadir en la familia extendida también a algunos compañeros de trabajo si hay una buena relación.

En España también hay que considerar a las parejas LGTBQI porque no sólo pueden casarse, igual que en Italia, sino que también pueden adoptar a hijos; la adopción está autorizada también para personas solteras, al revés de lo que ocurre en Italia. Por esta razón podría ser más fácil encontrar a familias mononucleares en España con un solo padre y extendida a una red de amistades que les apoya.

En España, según los encuestados, ayudas de tipo social son más presentes en la sociedad para familias mononucleares. También hay más centros o espacios lúdicos y sociales para niños y subvenciones.

De todos modos la organización y la gestión del crecimiento de los niños, tanto en España como en Italia, depende del tipo de trabajo de los padres. Los abuelos se reconocen como figuras de referencia fundamentales pero no son las solas; muchas diferencias dependen del estado social y socio-económico y del tipo de trabajo. En las grandes ciudades, además, se encuentran más tipos de soportes, ayudas, redes sociales para educar y criar a los niños.

#### **4.6 Problemas de comunicación relacionados con el mundo metafórico**

El uso de metáforas es muy frecuente en la lengua italiana y en la española. A veces los interlocutores no se enteran de que utilizan dichas expresiones y las dan por sentadas. Ya que el uso de metáforas entre españoles e italianos es muy parecido, pensamos que esto no pueda generar problemas de comunicación. Aun así sugerimos a los lectores que expliciten algunos significados en el caso de que no queden claros a los interlocutores. Tanto en España como en Italia el concepto de ‘alto’ representa algo positivo y, al contrario, el concepto de ‘bajo’ algo negativo. Por ejemplo decir ‘estoy de bajón’ o ‘he tocado fondo’ indica algo negativo.

#### **4.7 Problemas de comunicación relacionados con la sexualidad**

Por lo que se refiere a la sexualidad, todos los encuestados han declarado que en España hay menos tabúes acerca de la sexualidad y que se habla más y más abiertamente de sexo entre familiares y amigos o compañeros de trabajo. Un encuestado nos ha explicado que:

A la hora de hablar de sexo los italianos tienen más tabúes que los españoles y son menos tolerantes con la sexualidad. No sé cómo está visto ironizar o bromear sobre sexo, en España es muy común.

En Italia, al revés, se permiten unas bromas sobre sexualidad en entornos exclusivamente femeninos o masculinos si las personas se conocen como entre amigos o familiares cercanos.

Los encuestados también tuvieron la sensación de que en España se hable más de sexo y de sexualidad no solo entre amigos o conocidos sino también entre compañeros de trabajo y a nivel social, en general. Por ejemplo en los medios de comunicación, por la radio, por la televisión, en las revistas o en películas.

No obstante esta abertura hacia dichos temas, algunos encuestados españoles han evidenciado el hecho de que en algunas zonas de España, sobre todo en las áreas más rurales y cerradas, la sexualidad es todavía un tema tabú y sigue habiendo muchos casos de violencia de género. Nos parece importante subrayar el hecho de que en Italia las violencias en contra de las mujeres o de las personas LGBTQI son más frecuentes y que en Italia aún no existe una ley que proteja a estas categorías. En España, en cambio, desde hace unos años, existe una ley en concreto en contra de la violencia de género.

Nos parece evidente que en España hay más libertad de hablar de temáticas sobre sexualidad y sexo y por consiguiente los interlocutores no deben considerar una falta de respeto si a un italiano en contexto español le hacen preguntas sobre estos temas, incluso entre desconocidos o poco conocidos.

#### 4.8 Problemas de comunicación relacionados con la religión

Con respecto a la religión, los encuestados se dividen entre quienes afirman que italianos y españoles son parecidos y quienes declaran que los italianos son más religiosos y practicantes. Entre los encuestados españoles, además, hubo quién afirmó que las tradiciones religiosas más antiguas se mantienen principalmente en el sur de España y que muchos fieles no practican la religión de verdad: «Sobre todo en el sur, muy religiosos de boquilla pero luego no tan practicantes». Siempre entre los encuestados españoles hubo quien afirmó que en España hay más abertura y aceptación de las diferentes religiones, así como se lee en el siguiente extracto de una entrevista

En España en la Edad Media había libertad de culto. Nuestra historia nos ha enseñado mucho. Depende de las personas y de su creencia religiosa o ideología, pero creo que actualmente España es mucho más abierta mentalmente a otras religiones.

A confirmación del hecho que según los españoles los italianos son más practicantes y respetuosos de la religión, un encuestado nos ha comentado que según su punto de vista, en España las personas son más blasfemas y que a nivel coloquial se utilizan más expresiones blasfemas que se podrían tolerar y aceptar poco por parte de un interlocutor italiano. Los italianos, en cambio, aunque no practiquen la fe católica cristiana o no crean en las tradiciones religiosas, juzgan de manera negativa la blasfemia en la sociedad.

Según un encuestado español, además, los españoles de izquierda son más tolerantes y respetuosos de las diversidades y las acogen con mayor curiosidad pero en general cada variable depende de las diferentes personas:

Las personas más tendentes a la izquierda política suelen ser más abiertos, más tolerantes, más curiosos y más respetuosos que los que tienden a la derecha, que se suelen encerrar más, se sienten superiores y ven lo distinto como una amenaza. Pero, de nuevo, depende de cada persona.

#### 4.9 Problemas de comunicación relacionados con la idea de conocimiento

Los encuestados españoles están de acuerdo en afirmar que en España muchas personas se perciben superiores o mejor a otras nacionalidades, sobre todo si se habla de festividades, fiestas religiosas o laicas, gastronomía y gestión de la sociabilidad. En general los españoles son más abiertos de mentalidad con respecto a los italianos pero se sienten superiores «Creo q más abiertos q en Italia. Pero se sienten superiores».

En general, cuando algo no se conoce o no está claro se puede manifestar abiertamente la falta de comprensión y pedir más explicaciones o detalles, tanto en España como en Italia.

Para ambas naciones, los encuestados están de acuerdo en afirmar que no solamente es necesario pedir expresamente y de manera directa un concepto que no está claro sino que también los interlocutores tienen que verificar que su propio mensaje ha sido comunicado y recibido de manera correcta por parte de los demás interlocutores.

#### 4.10 Peculiaridades útiles para la comunicación intercultural

En líneas generales, los españoles están de acuerdo en definirse como más abiertos y tolerantes ante la diversidad y ante el extranjero. No debería sorprender, por tanto, que haya un gran sentido de la hospitalidad, de la hermandad y la disposición de los españoles a acoger al forastero, aunque haga poco que lo conocen. Pese a esta premisa, son los mismos encuestados que desean aclarar que dentro de España puede haber grandes diferencias entre el norte y el sur, pero, sobre todo, entre las ciudades y las zonas rurales. La tendencia, sin intención de generalizar, es que las zonas más rurales y los pueblos con pocos habitantes estén más ligados a las tradiciones culturales locales, menos abiertas a la diversidad de origen, lengua, religión o sexo (comunidad LGBTQI); por otro lado, los grandes centros urbanos, de manera más marcada en los jóvenes de entre 15 y 35 años, la acogida, hospitalidad, curiosidad y aceptación de otras culturas será mayor.

También en Italia podemos encontrar las mismas diferencias, en el norte y en las zonas rurales habrá una menor apertura a las dife-

rencias culturales mientras que en el sur y en las zonas urbanas y grandes ciudades, habrá una mayor apertura, bienvenida, enraizamiento con la tradición y sentido de la hospitalidad. Es fundamental subrayar que los españoles han identificado en los italianos tanto del norte como del sur una menor aceptación de temas como el sexo y familia que tienen que ver con el ámbito LGBTQI, recepción de inmigrantes y temas relacionados con la sexualidad. También los españoles, sobre este tema, afirman que los hombres italianos son más machistas y arrogantes que los españoles mientras que las mujeres son más acogedoras, alegres y hospitalarias.

Sin dejar el nivel general, los italianos y los españoles concuerdan en recordar que los españoles son más directos que los italianos y también más explícitos mientras que los italianos tienden a decir las cosas de una manera menos directa, que va menos al grano.

Por último, los entrevistados también coinciden en afirmar que en España está menos aceptado socialmente quejarse de la situación personal o laboral. En Italia, en cambio, una queja se acepta mejor e incluso puede ser un tema de conversación entre personas que se conocen poco. Por tanto, el consejo que se da a los italianos es que se quejen poco y que intenten resaltar el lado positivo de su situación personal o laboral antes hablar, quizá entre conocidos, de los aspectos negativos de los que quejarse.

Hay además tres aspectos sobre los que nos gustaría recoger las impresiones de nuestros entrevistados, los estereotipos, las supersticiones y la amistad pues creemos que pueden generar posibles incomprensiones o conflictos interculturales.

#### 4.10.1 Los estereotipos

Por lo que se refiere a los italianos, los españoles los consideran muy dramáticos y excesivos en lo referente a la expresión verbal, pues señalan como usan muchas vocales abiertas que a los españoles les suenan «excesivas»; también en lo referente al uso de los gestos que en español no son tan numerosos ni usados. Además para los españoles, los italianos hablan mucho y durante mucho tiempo, están siempre bien vestidos, atractivos y guapísimos, tanto las mujeres como los hombres. Normalmente se dice que los italianos son muy de ‘postureo’ pues adoptan una actitud rígida y decidida de antemano para demostrar clase en el hablar, interactuar y vestir con modos cultural y socialmente aceptados. Por último, parece que se cree que los italianos comen pasta todos los días.

Como se puede leer en las palabras de la siguiente entrevistada, entre los estereotipos de los españoles sobre los italianos se lee lo que acabamos de indicar:

Postureo y uso de gestos; que todos hablamos alargando muchísimo las vocales: para ellos, el acento italiano (de todos los italianos, sin excepciones es muy cercano al argentino); todos los italianos y las italianas son guapísimos/guapísimas; los italianos comen pasta todos los días.

Además de esto, los españoles confirman una visión de los italianos como personas con una mentalidad más cerrada, condicionada por algunos tabú y por una relación más fuerte con la tradición religiosa, amantes de la buena cocina y del ocio, definido en palabras de este encuestado como «il dolce fare niente» (la dulzura de no hacer nada):

Los italianos son dramáticos, muy exagerados. Se come siempre bien y todo es una vacación prolongado (il dolce far niente). También son más cerrados de mente, son más religiosos y tienen más tabúes.

La imagen de los hombres italianos es la de personas prepotentes, orgullosas, desorganizadas, *latin lovers*, divertidos y un poco arrogantes.

Por último, la imagen de los italianos está íntimamente unida a la mafia, en especial el sur de Italia aunque frecuentemente se extiende a todos los italianos. Como nos explican varios entrevistados, el tema de la mafia ha sido explotado a nivel comercial y de marketing y se han abierto numerosos restaurantes que recuerdan a la mafia, atraen mucha clientela y están de moda, como leemos en estas palabras:

Una cosa horrible, que ha hecho del tema de la mafia/las mafias un factor de marketing, es que ahora, sobre todo en las grandes ciudades, han nacido muchas franquicias de pizzerías o restaurantes con nombres que retoman clichés-símbolos-personajes del mundo de la mafia: «Pizzeria Don Corleone», «Cosa Nostra», etc.; es muy triste, pero -desdichadamente!- vende mucho.

En la referente, en cambio, a la visión de los españoles por parte de los italianos, los entrevistados concuerdan en decir que se los percibe como ruidosos, fiesteros y siempre alegres y acogedores.

#### 4.10.2 La superstición

En lo referente a la superstición, los entrevistados concuerdan en decir que tanto en España como en Italia la superstición es muy personal y generacional; normalmente las personas más jóvenes son cada vez menos supersticiosas. Se indica que en el sur y en los pequeños pueblos y centros rurales, tanto en Italia como en España, las personas pueden ser más supersticiosas.

Por la parte italiana, normalmente se cree que trae mala suerte el viernes 17, se toca hierro para alejar la mala suerte y se evita pasar bajo las escaleras. Además se cree que la guindilla roja traiga buena suerte, principalmente en el sur de Italia. Entre las supersticiones más difundidas se encuentra la de que un gato negro que cruza la calle trae mala suerte y que hace falta pararse y contar hasta siete. Otra superstición es la de no dejar caer la sal al suelo y, si sucede, es necesario lanzar un poco hacia atrás por encima de los hombros. También trae mala suerte cruzar los cubiertos en la mesa o en el plato, poner el pan boca abajo en la mesa o derramar el vino sobre el mantel. Si quisiera hacer un regalo, se desaconseja elegir objetos puntiagudos como cuchillos; si esto sucediera, es necesario que la persona que recibe el regalo de a cambio una moneda.

Entre los entrevistados españoles, en cambio, hemos visto como el día desafortunado es el martes 13 y como los italianos, comparten el evitar pasar bajo las escaleras y que no se puede tirar la sal al suelo o en la mesa. Nos cuentan también que cuando nace un niño, las madres ponen una cinta roja en el carrito del niño; esta cinta roja sirve para capturar el mal de ojo que pudiera lanzar alguna persona envidiosa por la belleza del recién nacido o los gitanos. De esta manera el mal de ojo es capturado por la cinta y permite que el niño esté a salvo.

#### 4.10.3 La amistad

En lo referente a la amistad, tanto italianos como españoles la consideran crucial y fundamental en la cotidianeidad, sobre todo entre jóvenes que viven en grandes ciudades lejos de sus ciudades y que ven en los amigos una nueva familia ‘ampliada’ a la que dirigirse. También los españoles consideran a los amigos como un tesoro, como podemos leer en estas líneas:

Los españoles sí que emplazamos muchísima importancia en nuestras amistades, los consideramos tesoros y, en muchas ocasiones, tan o más importantes que la propia familia. Los llamamos ‘la familia que se elige’.

En Italia y en España, de hecho, existe la expresión «quien tiene un amigo tiene un tesoro» («chi trova un amico, trova un tesoro»). Otro entrevistado subraya, además, la importancia que se le da en España a elegir una red de amistades que constituyen una familia adoptiva sobre la que poder contar:

La familia son amigos que se nos son dados, los amigos son familiares que elegimos nosotros. El valor de la amistad en España es muy alto.



Por tanto, no obstante la amistad haya sido incluida entre los valores fundamentales en los dos países, los entrevistados concuerdan en decir que en España es considerada más importante en la sociedad.



## **5 Los eventos comunicativos**

Valeria Tonioli

---

**Sumario** 5.1 La invitación a un cocktail, una fiesta, una comida o una cena. – 5.2 La reunión de trabajo.

Este capítulo se dedica a los malentendidos o los problemas de comunicación intercultural que pueden generarse entre italianos y españoles durante algunos específicos eventos comunicativos. Dichos malentendidos o problemas pueden surgir a causa de diferentes significados atribuidos a aspectos verbales, no verbales y a los valores que pueden variar en cada situación. Detallaremos a continuación algunas situaciones como la invitación a una fiesta, a una cena y a una reunión de trabajo o un cocktail.

### **5.1 La invitación a un cocktail, una fiesta, una comida o una cena**

En España y en Italia, cuando se invita un huésped a una cena o a una fiesta no se suele especificar el horario en el que terminará sino que se indica únicamente el horario de inicio.

En España es importante acudir puntuales a una cena cuando es un encuentro de trabajo o cuando no se conoce muy bien a las otras

---

personas. En cambio, entre amigos, se admite un retraso hasta 30 minutos después del comienzo de la misma cena o de una fiesta. En Italia, en cambio, es mejor llegar puntuales. El retraso es poco aceptado incluso entre conocidos.

Según el nivel de conocimiento de los comensales y del grado de formalidad, en España, normalmente durante el fin de semana, los amigos suelen cenar o tomar algo después de cenar. Sin querer generalizar las informaciones, para los italianos el horario de fin de una cena y de la sobremesa, se coloca entre las doce y la una mientras que para los españoles se coloca entre las dos y las tres de la mañana. Esta diferencia de horarios puede generar malentendidos si no se explicita antes de salir por la noche ya que un interlocutor español podría ofenderse si un italiano se fuera después de cenar o de tomar algo alrededor de las doce y podría pensar que la persona se está aburriendo. Es fundamental que en España se explicita la idea que tienen los italianos sobre el horario de comienzo y de fin de una cena porque dicha visión diferente podría causar conflictos o interpretaciones erróneas. Una vez aclarados los diferentes puntos de vista, será posible negociar también considerando las diferentes perspectivas de los interlocutores.

En España, así como en Italia, se empieza a comer todos juntos una vez sentados alrededor de la mesa, a no ser que la comida sea un bufé o una comida de pie. Si hay niños, ellos pueden empezar a comer antes o de pie. En general, tanto para los italianos como para los españoles durante una comida se sirve en primer lugar al invitado.

En ambas naciones no se suele empezar a comer con frases o agradecimientos de tipo religioso, a no ser que la familia sea muy religiosa. En ambos lugares es posible empezar una comida o una cena con un brindis pero, mientras en España es posible desear un buen provecho con la expresión «¡que aproveche!», en Italia no se puede decir ya que no se considera elegante según la etiqueta.

Por lo que se refiere a los temas de conversación durante una comida o una cena, en España se tiende a evitar hablar de religión o política, a no ser que se conozcan ya los puntos de vista de los otros comensales. No se trata de temas tabú sino de temáticas que pueden llevar a discusiones intensas que sería mejor evitar durante cenas o comidas. Un encuestado nos ha comentado que es posible enfrentarse a algunas temáticas relacionadas con los negocios pero se suele hacer durante la sobremesa:

Se puede hablar de negocios, pero generalmente se deja para la sobremesa, primero hay que llenar el estómago.

Por lo tanto, durante una comida o una cena, en España, es posible hablar de temas relacionados con el tiempo atmosférico, con la comida, con aspectos divertidos y agradables de la vida para crear un clima tranquilo y acogedor.

---

En Italia como en España es mejor evitar generar discusiones entre los invitados durante un evento. La diferencia principal es que, además de política o religión, en Italia, también la sexualidad es una temática que no se suele aceptar socialmente durante los eventos.

Tanto en España como en Italia, dejar comida en el plato se suele interpretar como una señal de que la comida no ha sido de su gusto (que no era buena), lo que es ofensivo para el anfitrión, por lo que se suele comer todo sin dejar comida en los platos.

En España, por último, después de haber recibido una invitación, es posible devolver la invitación; en Italia, en cambio, se considera 'educado' devolver la invitación recibida lo antes posible.

## 5.2 La reunión de trabajo

Por lo que se refiere a la reunión de trabajo, tanto en Italia como en España suele tomar la palabra quien la haya organizado o la persona que tiene más poder a nivel jerárquico entre los invitados. Una vez que se empieza la reunión se considera socialmente aceptado levantar la mano y pedir la palabra antes de participar en la conversación para gestionar los turnos de la conversación y no sobreponerse a los otros interlocutores. A este respecto, los encuestados españoles afirmaron que perciben una tendencia por parte de los italianos a sobreponerse más durante las conversaciones y a interrumpir a la persona con la que se está interactuando.

Llegar puntuales a las reuniones de trabajo es importante para españoles e italianos, aunque en el caso de los españoles un retraso de hasta 15 minutos podría llegar a ser aceptable.

En España se admiten momentos dedicados a anécdotas y a la ironía para apaciguar la tensión durante los encuentros de trabajo, sobre todo antes y después de las reuniones formales, así como se lee en las siguientes palabras de un encuestado:

Sí, en España se recurre bastante al humor para amenizar un poco las reuniones de trabajo, sobre todo si se prevé que sean largas o intensas; un poco de humor se considera un buen ingrediente para bajar, cuando sea posible, los niveles de estrés y favorecer la empatía entre los colegas y la construcción de cierto espíritu de equipo.



## **Riferimenti bibliografici**

## **Referencias bibliográficas**

---

- Abercrombie, D. (1968). «Paralanguage». *British Journal of Disorders of Communication*, 3(1), 55-9.
- Aime, M. (2004). *Eccessi di culture*. Torino: Einaudi.
- Balboni, P.E.; Caon, F. (2015). *La comunicazione interculturale*. Venezia: Marsilio.
- Birdwithstell, R. (1970). *Kinesics and Context*. Philadelphia: University of Pennsylvania Press.
- Caon, F. (2010). *Dizionario dei gesti degli italiani*. Perugia: Guerra.
- Caon, F.; Battaglia, S.; Bricchese, A. (2020). *Educazione interculturale in classe. Una prospettiva edulinguistica*. Milano; Torino: Pearson Italia.
- Casiddu, M.B. (2004). «La Comunicazione non verbale». Savoia, E. (a cura di), *Manuale di Linguistica*. Milano: DeAgostini, 3-8.
- Damasio, A. (1989) *Looking for Spinoza*. London: Harcourt. Tr. it.: *Alla ricerca di Spinoza*. Milano: Adelphi, 2003.
- Del Campo, P. (1997). *La musica como proceso humano*. Salamanca: Amarù.
- Freddi, G.; Farago Leonardi, M.; Zuanelli, E. (1979). *Competenza comunicativa e insegnamenti linguistici*. Bergamo: Minerva italica.
- Hall, E.T. (1959). *The Silent Language*. Garden City (NY): Doubleday. Tr. it.: *Il linguaggio silenzioso*. Milano: Bompiani, 1969.
- Mucchi Faina, A. (2006). *Comunicazione Interculturale*. Roma-Bari: Editori Laterza.

- Sorokowska, A. et al. (2017). «Preferred Interpersonal Distances: A Global Comparison». *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 48(4), 577-92. <https://doi.org/10.1177/0022022117698039>.
- Watzlawick, P.; Beavin J.H.; Jackson, D.D. (1967). *Pragmatic of Human Communication: A Study of Interactional Patterns, Pathologies, and Paradoxes*. New York: Norton. Tr. it.: *Pragmatica della comunicazione umana. Studio dei modelli interattivi, delle patologie e dei paradossi*. Roma: Astrolabio, 1971.



## **Appendice**

## **Apéndice**

---

Questionario di comunicazione interculturale. Il questionario viene riportato integralmente nella versione bilingue a cui è stato sottoposto agli *informant*.  
Cuestionario de comunicación intercultural. El cuestionario se reproduce integralmente en la versión bilingüe como ha sido presentado a los encuestados.

### **PROBLEMI INTERCULTURALI NELLA COMUNICAZIONE TRA ITALIANI E SPAGNOLI**

### **PROBLEMAS INTERCULTURALES EN LA COMUNICACIÓN ENTRE ITALIANOS Y ESPAÑOLES**

Il seguente questionario cerca di raccogliere dati qualitativamente significativi sui problemi che nascono quando un italiano comunica con spagnoli. Si indicano alcuni strumenti della comunicazione, verbale e non, lasciando spazio per commenti.

A través del presente cuestionario intentamos recoger datos cualitativos significativos sobre los problemas que se generan cuando un italiano comunica con un español y viceversa

---

## REGOLE NON VERBALI REGLAS DE COMUNICACIÓN NO VERBALES

Il 75% della comunicazione procede per canali non verbali e l'83% delle informazioni che giungono al cervello attraverso canali sensoriali proviene dall'occhio.

El 75% de la comunicación llega por canales no verbales y el 83% de las informaciones que llegan al cerebro a través de canales sensoriales provienen de los ojos.

Su questa base ci chiediamo che problemi pongano il corpo, le distanze tra corpi e gli oggetti sui corpi nel processo di comunicazione.

Sobre esta base nos preguntamos cuáles son los problemas causados por el cuerpo, las distancias entre los cuerpos y los objetos en el proceso de comunicación.

### 1 **Uso del corpo** **Uso del cuerpo**

*a. Sorriso*

*a. Sonrisa*

In Italia significa un generico accordo, o almeno la comprensione di quanto si sta dicendo; in Spagna?

En Italia significa un acuerdo genérico, o por lo menos la comprensión de lo que se está diciendo. ¿En España?

*b. Occhi*

*b. Ojos*

Guardare negli occhi è inteso da noi come segno di franchezza. In Spagna?

Los italianos interpretan el hecho de mirar a los ojos como una señal de franqueza. ¿Y en España?

*c. Espressioni del viso*

*c. Expresiones de la cara*

In Italia e USA sono date per 'ovvie', in Europa settentrionale si chiede che siano abbastanza controllate. In Spagna?

En Italia y en los EE.UU. se dan por hechas, en la Europa septentional, en cambio, se pide que se controlen bastante. ¿En España?

*d. Braccia e mani*

*d. Brazos y manos*

Tenerle incrociate davanti al petto può essere un modo di mantenere le distanze. Alcune culture non accettano le mani in tasca. In Spagna?

Cruzarlos sobre el pecho puede ser una manera de guardar las distancias. Por ejemplo, algunas culturas no aceptan que las personas se queden con las manos en los bolsillos. ¿Y en España?

Si ritiene che una stretta di mano stritolante dimostri sincerità e ‘virilità’; in Spagna?

Se piensa que un apretón muy fuerte de manos demuestre sinceridad y <sup>4637</sup>. Además, en Italia un apretón de manos muy fuerte puede significar sinceridad y ‘virilidad’. ¿Y en España?

La mano spesso sottolinea le parole: ma i gesti hanno diversi significati: il segno di vittoria (la ‘v’ con indice e medio) è ritenuto volgare in alcune culture, così come il gesto americano con il pugno chiuso e il pollice eretto verso l’alto o il segno «OK» fatto con pollice e indice uniti a formare una ‘O’. In Spagna? La mano puede utilizarse para subrayar las palabras que se utilizan pero los gestos pueden tener significados diferentes. ¿Hay gestos que tienen significados en España? ¿Cuáles son?

e. *Gambe e piedi*

Accavallare le gambe è accettato in molte culture, incrociarle un po’ meno; alcuni possono, in situazioni di informalità, togliersi le scarpe... In Spagna?

e. *Piernas y pies*

Cruzar las piernas se acepta en muchas culturas. ¿En España se acepta? En algunas culturas se acepta que las personas se quiten los zapatos, en otras no. ¿En España?

Mujer cruzar piernas ok, abrirlas no

f. *Sudore (e profumo)*

Il sudore è bandito in culture come quella italiana, mentre in altre è considerato normale. Asciugarsi il sudore, in Europa, è spesso sanzionato negativamente. Quanto ai profumi, la definizione di «buono» e di «modica quantità» varia da cultura a cultura. In Spagna?

f. *Sudor (y perfume)*

El sudor no se acepta en algunas culturas, como la italiana mientras que en otras se considera como algo normal. Secarse el sudor en público se suele considerar como algo negativo. La percepción de los perfumes que se utilizan, la cantidad y el tipo de perfume también cambia según las culturas. ¿Y en España?

g. *Rumori corporei*

Soffiarsi (anche se con minimo rumore) il naso è permesso o vietato nelle molte culture. Lo stesso vale per il ruttare e dar sfogo a rumori intestinali. In Spagna?

g. *Ruidos corporales*

Sonarse la nariz (aunque sea con un ruido mínimo) está permitido en algunas culturas pero no en todas. Lo mismo ocurre con eructar o con ruidos del intestino. ¿Cuáles están permitidos en España y cuáles no?

## 2 **Distanza tra corpi** **Distancia entre los cuerpos**

Esiste un'unità di misura 'biologica', tipica di tutti gli animali, che coincide con la distanza di sicurezza. Negli uomini, essa è la distanza del braccio teso (circa 60 cm).

Exite una unidad de medida 'biológica', típica de todos los animales que coincide con la distancia de seguridad. En los hombres dicha distancia corresponde a un brazo extendido (unos 60 cm aproximadamente).

### *a. Contatto frontale*

Le culture mediterranee accettano di scendere sotto la distanza base anche tra persone estranee, ma possono sembrare invadenti alle persone di altre culture. In Spagna?

#### *a. Contacto frontal*

Las culturas mediterráneas aceptan una distancia entre los cuerpos inferior al brazo extendido pero para otras cultura esto puede parecer intrusivo. ¿En España?

### *b. Contatto laterale*

Vigono svariate regole: i mediterranei si prendono a braccetto (addirittura per mano nei paesi arabi) anche tra maschi, cosa esclusa nel nord. In Spagna?

#### *b. Contacto lateral*

Hay diferentes normas: en las culturas mediterráneas las personas se cogen de los brazos (en algunos países árabes hasta se cogen de la mano) también entre hombres pero en el norte no se hace. ¿En España?

## 3 **Uso di oggetti** **Utilización de objetos**

Nella comunicazione «l'abito fa il monaco».

En la comunicación es normal juzgar por las apariencias.

### *a. Vestiario*

Un vestito 'formale' in Italia include camicia, cravatta, giacca; negli USA è sufficiente la cravatta, anche con una camicia a maniche corte e la giacca poggiata sullo schienale – atteggiamento che da noi sarebbe di amichevole informalità. In Spagna?

#### *a. Vestuario*

Un traje 'formal' incluye en Italia una camisa, una corbata, una chaqueta. En EE.UU. es suficiente ponerse una corbata con una camisa, aunque sea de mangas cortas y la chaqueta en la silla. En Italia esto se consideraría muy informal. ¿En España qué se considera formal? ¿Hay diferencia entre hombres y mujeres?

### *b. Status symbols*

Gli status symbols variano da cultura a cultura, da classe a classe: stemmi-

ni sul bavero, Rolex al polso, gioielli, orecchini, telefonini, borse, Mont Blanc nel taschino... In Spagna?

*b. Símbolos de estatus social.*

En cada cultura hay diferentes símbolos de estatus y de clase social: por ejemplo determinado tipo de reloj en la muñeca, joyas, teléfonos, bolsos etc. ¿Cuáles son los símbolos de estatus social en España?

*c. Offerta di sigarette, liquori, ecc.*

Si tratta di problemi legati sia a ciò che si può offrire sia al fatto che l'insistere nell'offrire o lo schernirsi nell'accettare siano previsti dalla cultura, come nel sud d'Italia In Spagna si insiste? E quanta insistenza bisogna accettare prima di 'cedere'?

*c. Ofrecer cigarillos, licores etc.*

Nos referimos a posibles problemas interculturales relacionados con lo que se puede ofrecer o no y a si hay que abrir el regalo en aquel momento delante de la persona que nos lo ofrece o más tarde. Por ejemplo, en algunos países no está permitido regalar alcohol y en otros es mejor abrir el regalo en casa. ¿Cómo funciona en España?

*d. Regali*

Cosa si porta in regalo in Spagna? Lo si porta al padrone o alla padrona di casa? prima, durante o dopo l'invito? si apre un regalo ricevuto o no? quanta sorpresa e riconoscenza bisogna esprimere? Che ruolo hanno i regali floreali? Quale rilevanza ha la confezione (in Giappone esiste una cultura dell'incartare...)

*d. Regalos*

¿Qué se regala en España a la anfitriona de casa o al anfitrión? ¿Se regala algo antes, durante o después de la invitación? ¿Cuánta sorpresa hay que manifestar? ¿Se pueden regalar flores? En caso afirmativo, ¿hay algún tipo de flor que no se puede regalar?

*e. Denaro*

Il denaro ha valore simbolico e valore pratico. Sul piano simbolico, come indicatore di ricchezza, le culture differiscono molto: dichiarare a tavola il proprio reddito annuo e chiederlo agli altri commensali non è inusuale in America mentre è vietato in Italia, come ogni esibizione esplicita di danaro. In Spagna?

*e. Dinero*

El dinero tiene una valor simbólico y práctico. A nivel simbólico, como representación del poder económico de la persona, las culturas divergen mucho: decir el sueldo que uno gana y preguntárselo a otros durante una comida no es extraño en EE.UU, mientras que en Italia nunca se debe hacer (como cualquier manifestación explícita de dinero). ¿Y en España?

f. Dal punto di vista pratico: in Spagna chi paga alla fine di un pranzo? è necessario fare la scena «pago io»? dopo quanti tentativi desistere? è ovvio che chi invita paga? come si dà la mancia?

f. Desde el punto de vista práctico: ¿quién paga al final de una comida? ¿Es necesario decir «invito yo»? ¿Cuántas veces hay que insistir para pagar antes de desistir? o ¿se supone que quien ha invitado paga? ¿Hay que dejar una propina?

## REGOLE VERBALI NORMAS VERBALES

### 1 **Uso della voce** **La voz**

La lingua è prima di tutto espressione sonora. A secondo dell'uso che noi facciamo del tono di voce possiamo essere percepiti come fragili o aggressivi, invadenti o gentili.

Un idioma es, en primer lugar, una expresión sonora. Según la utilización que hagamos de la voz la gente nos percibe como frágiles o agresivos, amables o entrometidos.

#### *a. Tono*

Urlare in Italia può indicare partecipazione e coinvolgimento. In Spagna?

#### *a. Tono de la voz*

Gritar en Italia puede significar participación. ¿En España?

#### *b. Velocità*

L'alta velocità del parlato è sempre una forma di violenza e può scatenare reazioni di ripulsa. Lo usano volentieri gli americani per ribadire che non gli interessa il resto del mondo. In Spagna?

#### *b. Velocidad*

La velocidad de habla puede desencadenar reacciones violentas porque se puede percibir como una forma de violencia y de agresión. ¿En España?

### 2 **Scelta delle parole e degli argomenti** **Elección de las palabras y de los argumentos**

#### *a. Argomenti taboo*

Esistono dei campi lessicali che sono tabù in una lingua e non in altre: ad parlare del proprio corpo, dei propri malanni (soprattutto digestivi) è fuori luogo nel mondo anglosassone, mentre parlare di danaro in maniera diretta non è ritenuto sconveniente.

In Spagna?

#### *a. Argumentos tabú*

Hay argumentos que en algunas culturas son tabú como hablar de salud, cuerpo o dinero. ¿En España?

#### *b. Terminologia specialistica*

Un altro problema relativo al lessico riguarda l'uso di terminologia specialistica, di tecnicismi, di anglicismi, di sigle, ecc. Che uso se ne fa in Spagna?

#### *b. Lenguaje técnico*

Otro problema relacionado con el vocabulario es el lenguaje técnico, la utilización de palabras inglesas, siglas etc. ¿Se pueden utilizar en España?

### 3 Generi testuali Géneros textuales

Ogni genere (barzelletta, telefonata, conferenza, ecc.) ha delle regole proprie. Queste variano a cultura a cultura.

Cada género tiene sus normas propias y dichas normas cambian de cultura a cultura.

#### a. Dialogo

Intendiamo sia il dialogo a due sia il meeting con più persone. I principali problemi su cui concentrare l'attenzione sono:

- passaggio lei > tu: chi lo propone? come si attua nelle varie lingue

#### a. Diálogo

Nos referimos tanto al diálogo entre dos personas como a una reunión con más personas. Los problemas principales en los cuales hay que centrarse son:

- Dar del Usted o tutear: ¿quién lo propone? ¿Está admitido?

Ha cambiado en los últimos 20 años, se tutea cada vez más. Padre: sigo teniendo la misma costumbre, si veo a alguien mayor que yo.

- passaggio dai convenevoli o dal discorso generico (tempo, famiglia, viaggio) al business: chi lo propone?
- cambio de argumento: de un discurso general sobre la familia, el tiempo, los viajes al tema central de la conversación (negocios, por ejemplo)

- interruzioni reciproche. I latini le ammettono, entro certi limiti; gli anglosassoni le evitano. In Spagna?

- Interrumpirse mientras se habla. Algunas culturas admiten las interrupciones reciprocas pero en el mundo anglosajón no están bien visto. ¿En España?

No está bien visto, se hace todo el rato pero está muy mal visto

- chi e come si segnala la conclusione di un incontro?
- ¿quién y cómo se indica y declara la conclusión de una reunión?

Normalmente cuando la reunión es larga se toma café y si se alarga mucho, se suele decir algo como «comemos juntos» aunque luego no se haga, sobre todo si ha acabado bien. Puedes acabar pagando tu pero está bien visto

- uso delle pause e dei silenzi: gli italiani non tollerano il silenzio, gli scandinavi e i baltici apprezzano le pause; in Spagna?
- utilización de las pausas y de los silencios: muchos italianos no toleran los silencios, algunos escandinavos aprecian las pausas. ¿En España?

«Ha pasado un ángel», son incomodos, alguien se ha quedado sin ideas o ha dicho algo malo.

- che uso si fa dei titoli, tipo Dottore, Mr. ecc.? Si può chiamare una persona per cognome, come si fa in Italia sia con subalterni sia tra colleghi (cosa vietatissima in America!)?
- uso de los títulos de estudio, por ejemplo, licenciado, arquitecto, doctor,

etc. ¿Cómo se usan? ¿Se puede llamar por apellido a una persona (a un jefe, a un compañero de trabajo...)?

*b. Telefonata*

Oltre a quanto detto per il dialogo, i problemi sono:

*b. Llamadas telefónicas*

Además de lo que se ha indicado para el diálogo, los principales problemas son:

- apertura e chiusura della telefonata
- abrir y cerrar la llamada
- natura e lunghezza dei convenevoli
- tipos y duración de las formalidades iniciales (preguntar cómo está el interlocutor, preguntar por la familia...)
- modo per tagliare corto nelle telefonate internazionali o in quelle sgradite
- maneras para terminar llamadas si no queremos seguir hablando

*c. Conferenza e presentazione della propria azienda, dei propri prodotti:*

- convenevoli iniziali e loro natura: gli americani, ad esempio, iniziano con lodi sperticate dell'ospite (ridicole all'orecchio italiano), spesso fanno battute. In Spagna?
- Formalidades iniciales y su naturaleza: los estadounidenses, por ejemplo, empiezan con grandes elogios hacia el invitado (exagerados para los españoles), hacen muchas bromas. ¿Y en Italia?

*c. Conferencia y presentación de una empresa y de sus productos*

- si preferisce schematicità, organizzazione per punti, oppure un discorso globale?
- ¿se prefiere hacer una presentación esquemática, organizarla por puntos o hacer una presentación global?

*d. Struttura del testo*

La strutturazione del testo è spesso diversa da cultura a cultura: il testo anglosassone è spesso chiaramente indirizzato al suo scopo, senza divagazioni; il testo latino è costellato da distinguo, precisazioni, preoccupazioni per la chiara definizione dei termini; in Spagna?

*d. Estructura del texto*

La estructura del texto cambia de cultura a cultura. En el mundo anglosajón se va directos al grano. ¿En España?

**EVENTI  
EVENTOS**

La comunicazione verbale e non verbale si intreccia in maniera particolare in alcuni eventi:

A veces hay posibles problemas de comunicación verbal y no verbal sobre todo en algunas circunstancias:



*a. Invito a cocktail, party in piedi, pranzo o cena*

I problemi principali sono:

*a. Invitación para un cocktail, una fiesta, una comida o una cena.*

Los principales problemas son:

- è previsto che si sia puntualissimi? È previsto, come in molti cocktail americani, anche l'ora di chiusura, entro la quale tutti gli ospiti devono essere andati via?
- ¿hay que llegar puntuales? ¿Se avisa un horario de fin de fiesta ya en la invitación?
- chi inizia a mangiare? Si dice un corrispondente di «buon appetito»?
- ¿Quién es el que empieza a comer? ¿Se dice algo antes de empezar a comer? Está bien visto decir «qué aproveche», eres un buen vecino, si ves a alguien comer, por ejemplo fuera por la calle. En las comidas de la reunión se dice para dar el ok para que todos empiecen a comer de una vez.
- chi versa da bere? e cosa? e come (si pensi al versare con la sinistra e a rovescio in Sicilia!)?
- ¿quién llena los vasos y qué se bebe? ¿hay algún modo de servir (con qué mano, desde donde...)? Cada uno se llena, pero si coges una botella de vino si se versa, tiene que versarse vino – en una cita normalmente es el chico
- lasciare qualcosa nel piatto è scortese in Italia, e anche il bicchiere andrebbe vuotato. In Spagna?
- ¿Se puede dejar algo en el plato o hay que comerlo todo? ¿Y la bebida en los platos?
- argomenti tabù; argomenti 'diversivi' e riempitivi a tavola: ce ne sono in Spagna? È possibile il passaggio a discorsi d'affari mentre si sta mangiando o bevendo?
- Durante la comida, ¿Hay algunos argumentos tabú que es no tocar?, ¿Hay argumentos para rellenar? ¿Se puede pasar a hablar de negocios durante la comida?
- bisogna ricambiare l'invito?
- ¿Hay que devolver una invitación?
- esistono gesti e posture obbligate (le mani sul tavolo per gli italiani, la sola mano destra sul tavolo per gli americani) o vietate (i gomiti sul tavolo, ad esempio)?
- ¿existen gestos o posturas obligatorias o mal vistas durante una comida?
- come esprimere soddisfazione? alcuni ruttano o espellono flatulenze intestinali, altri, battono gentilmente con i polpastrelli sul tavolo. In Spagna?
- ¿Cómo se expresa satisfacción? Algunos eructan otros aplauden. ¿En España?

*b. Riunione*

I problemi principali sono:

- come viene mascherata o evidenziata la gerarchia in Spagna?

*b. Reuniones*

Los principales problemas son:

- ¿cómo se expresa o se esconde la jerarquía?
- chi apre e chiude la seduta, chi e come si passa la parola, chi e come può interrompere;
- ¿quién abre o cierra la sesión y cómo se pasa la palabra a otro interlocutor? ¿Se puede interrumpir y, si se puede, cómo se hace?
- cosa ci si attende dal leader in termini di registro linguistico, di funzione di negoziatore, di passaggio di parola tra gli altri interlocutori;
- ¿qué se espera de un líder a nivel de registro lingüístico, como negociador o come gestor de los turnos de palabra entre los interlocutores?
- possibile ricorso a storielle, aneddoti, ecc. per rasserenare la situazione; argomenti taboo;
- ¿Es posible recurrir a anécdotas o historias para calmar la situación? ¿Hay argumentos tabú?
- è necessario attenersi strettamente all'ordine del giorno, come pretendono tedeschi e scandinavi, o c'è più flessibilità, alla latina?
- ¿Es necesario seguir al pié de la letra el orden del día o se puede ser flexibles?
- gestione dei conflitti interpersonali: entro che limiti si può discutere? Per gli inglesi, ad esempio, gli italiani non discutono ma litigano... In Spagna?
- gestión de los conflictos interpersonales: ¿se puede discutir?
- un italiano tende a dire «no» se c'è anche un dettaglio che non va: il resto viene dato per accettato, e si focalizza l'attenzione sul dettaglio. Un americano dice «yes... but...» e mette prima in evidenza il 99% che va bene, poi infine l'1% di disaccordo. In Spagna?
- Un italiano preferire decir «no», un inglés «yes, but...», ¿en España?
- gestione del tempo: «sintesi e concisione (= decisionismo)» vs «analisi e approfondimento (= perdita di tempo)»?
- gestión del tiempo: ¿es mejor ser sintéticos y concisos (decisionismo) o analizar y profundizar (perder tiempo)?

*c. Presentazione aziendale*

Uno dei principali punti da curare è il rapporto tra enfasi e understatement, cioè esplicitezza e implicitezza, nell'indicare progetti, risultati, ecc. Cosa si fa in Spagna?

Uno los puntos que más hay que cuidar es la relación entre énfasis y moderación, es decir, entre lo explícito y lo implícito, cuando se indican proyectos, resultados, etc. ¿Y en Italia?

*c. Presentación de la empresa.*

## VALORI CULTURALI VALORES CULTURALES

Ogni cultura è caratterizzata da principi e credenze profonde condivise da tutti i suoi appartenenti, che la rendono unica. Di fatto, ogni società, paese o gruppo ha i propri valori di fondo che costituiscono la base su cui poggiano concetti come ad esempio il tempo, lo spazio, la proprietà, la gerarchia, la lealtà, il senso di appartenenza, credi religiosi e i legami personali e affettivi. Si tratta di elementi alquanto rilevanti da tener presente nella comunicazione interculturale, poiché la loro esplicita differenza tra le culture a confronto può generare incomprensioni profonde.

Todas las culturas se caracterizan por principios y creencias profundas compartidas por todos lo que a ellas se pertenecen, que la hacen única. De hecho, cada sociedad, país o grupo humano tiene sus propios valores de fondo que constituyen las bases sobre las que se apoyan conceptos como el tiempo, el espacio, la propiedad, la jerarquía, la lealtad, el sentido de grupo, las creencias religiosas y las relaciones personales y afectivas.

Se trata de importantísimos elementos que hay que tener en cuenta en la comunicación intercultural, puesto que su diferencia entre las culturas en contacto pueden generar profundas incomprensiones.

### 3.1 Problemi comunicativi legati al tempo Problemas de comunicación que tienen que ver con el tiempo

- Per gli italiani il tempo ha un andamento lineare, ciclico, elastico oppure è una ‘corda’ tirata?
- Para los españoles el tiempo transcurre linealmente, es cíclico, elástico o es una ‘cuerda’ tensa?

#### a. Tempo lavorativo / Tiempo lavorativo

- In Italia la giornata lavorativa è di otto ore. In Spagna?
- En España la jornada de trabajo es de ocho horas. ¿Y en Italia?
- Gli orari lavorativi variano tra i due paesi?
- ¿Los horarios de trabajo cambian entre los dos países?
- Come sono organizzate le pause?
- ¿Cómo están organizadas las pausas?

#### b. Tempo privato / Tiempo privado

- Il tempo dedicato a se stessi, miglia o al proprio diletto come è organizzato?
- El tiempo que se dedica a uno mismo o al ocio, ¿cómo está organizado?
- Quanto tempo hanno gli spagnoli da dedicare alle attività non lavorative?
- ¿Cuánto tiempo tienen los italiano para dedicar a las actividades no de trabajo?
- La disponibilità di tempo dipende anche dallo status sociale o dalla professione svolta?
- ¿El tiempo a disposición depende del estatus social o de la profesión que se ejerce?

c. *La puntualità / Puntualidad*

- La puntualità è sempre rispettata o dipende dalla formalità o dalla informalità delle situazioni?
- ¿Se es siempre puntuales o depende de si la situación es más o menos informal?
- Il cosiddetto far «fare anticamera» è una strategia utilizzata per mettere alla prova l'altra persona o per dimostrare di essere in una condizione di superiorità?
- ¿Lo que los italianos llaman «fare anticamera» es una estrategia usada para poner a prueba a la otra persona o es para demostrar que se tiene una posición de superioridad?
- Gli spagnoli rispettano i tempi (consegne, deadline, progetti, programmi)?
- ¿Los italianos respetan los plazos (entregas, fechas límite, proyectos, programas)?

**3.2 Problemi comunicativi legati allo spazio**  
**Problemas comunicativos que tienen que ver con el espacio**

a. *Lo spazio pubblico / Espacio público*

- In Spagna tutto ciò che è pubblico è di tutti, oppure di nessuno?
- En Italia, ¿lo que es público es de todos o de nadie?  
 No lo quida nadie –dicen «la ciudad es cochina», no los ciudadanos
- Come viene mantenuto lo spazio/ambiente pubblico
- ¿Se cuidan los espacios públicos?
- Si rispetta ciò che è pubblico oppure no?
- ¿Se respeta lo que es público o no?

b. *Lo spazio privato / Espacio privado*

- Come viene mantenuto lo spazio privato?
- ¿Cómo se conserva el espacio privado?
- Quanta ampiezza ha?
- ¿Cuánto amplio es?
- Il concetto di privato corrisponde a quello di 'intimo', quindi invalicabile?
- ¿El concepto de 'privado' equivale a 'íntimo' y por tanto es infranqueable?
- A chi gli spagnoli consentono di entrare nel proprio spazio privato?
- ¿A quienes dejan los italianos entrar en su espacio privado?

**3.3 Problemi comunicativi legati alla gerarchia, al rispetto, allo status**  
**Problemas comunicativos que tienen que ver con la jerarquía, el respeto, el estatus**

- In Spagna la gerarchia è fortemente piramidale?
- ¿En Italia la jerarquía es muy piramidal?
- Viene rispettata per fedeltà, timore o lealtà?
- ¿Se respeta por fidelidad, termo o lealtad?

- Al capo si deve rispetto per la posizione o per lealtà?
- ¿Al jefe se le respeta por la posición que ocupa o por lealtad?
- Il rispetto si lega al concetto di potere? Oppure è legato alla persona?
- ¿El respeto está unido al concepto de poder o está unido más a la persona?
- A chi è dovuto il rispetto a prescindere dalla situazione?
- ¿A quién hay que respetar indiferentemente de la situación?
- Che peso ha lo status?
- ¿Cuánto es importante el estatus de la persona?
- Come viene utilizzato? Per far valere la propria posizione o il proprio ruolo, il prestigio. Altro?
- ¿Cómo se usa? ¿Se usa para defender / hacer valer la posición o el rol, el prestigio? ¿Otras cosas?

*a. Rapporti gerarchici: differenze e similitudini tra italiani e spagnoli / Relaciones jerárquicas: parecidos y diferencias entre españoles e italianos*

- La gerarchia italiana è piramidale, ma lascia spazio a rapporti che con il tempo e la collaborazione possono diventare meno formali. In Spagna?
- La jerarquía española es piramidal pero permite relaciones que con el tiempo y la colaboración pueden llegar a ser menos formales. ¿Y en Italia?
- La gerarchia italiana è esplicita? Quella spagnola com'è? Esplicita o implicita?
- ¿La jerarquía española es explícita? ¿Y la italiana cómo es? ¿Explícita o implícita?
- Può esserci una 'doppia gerarchia'?
- ¿Puede existir una 'doble jerarquía'?
- In che modo si manifesta il rispetto per la scala gerarchica?
- ¿Cómo se demuestra el respeto a la escala jerárquica?
- Che importanza hanno gli aspetti dei codici non verbali nel rispetto della gerarchia?
- ¿Cuánto son importantes los aspectos de los códigos no verbales en el respeto de la jerarquía?
- La comunicazione è permeabile o impermeabile, ossia può anche essere diretta (da un subordinato a un responsabile che occupa una posizione di vertice), o deve seguire tutto il percorso gerarchico?
- ¿La comunicación es flexible o inflexible? Es decir, ¿puede ser directa (de un subordinado a un alto responsable) o tiene que seguir un recorrido jerárquico?

*b. Lealtà verso il capo / Lealtad hacia el jefe*

- Come si esplicita la lealtà verso colui che comanda?
- ¿Cómo se hace ver la lealtad hacia el jefe?
- La lealtà è espressa nei confronti del ruolo o della persona?
- ¿La lealtad es hacia el rol o hacia la persona?
- Quali possono essere i fattori che causano la perdita di lealtà verso il capo?
- ¿Cuáles pueden ser los factores que hacen perder lealtad hacia el jefe?

c. *‘Perdere la faccia sul lavoro’ / ‘Quedar mal’ en el trabajo*

- Per gli spagnoli è grave ‘perdere la faccia’?
- ¿Para los italianos es grave ‘quedar mal’?
- Quali possono essere le situazioni o le ‘mosse comunicative’ che minano la credibilità della persona?
- ¿Cuáles pueden ser las situaciones o los actos comunicativos que estropean la credibilidad de la persona?

### 3.4 Problemi comunicativi legati al concetto di onestà e fair play

#### Problemas comunicativos que tiene que ver con el concepto de honestidad y juego limpio

- Per gli spagnoli i concetti di onestà e *fair play* sono flessibili dipendendo cioè dalle situazioni o dalla convenienza o sono concetti dalla natura immutabile?
- ¿Para los italianos los conceptos de honestidad y juego limpio son flexibles dependiendo de la situación o de la conveniencia, o son conceptos fijos de naturaleza inmutable?
- Possono avere una natura profonda, quindi dipendere solo ed esclusivamente dall’individuo? Possono avere una natura sociale, dovuta cioè a regole e disposizioni etene e quindi avere tratti mutevoli?
- ¿Dependen única y exclusivamente del individuo o dependen de disposiciones externas y ser mutables?

### 3.5 Problemi comunicativi legati al concetto di famiglia

#### Problemas comunicativos que tienen que ver con el concepto de familia

- La famiglia, in Spagna, è concepita come mero nucleo familiare vero e proprio, o in modo allargato?
- ¿La familia, en Italia, se concibe como sólo el núcleo familiar o de manera más amplia?
- Chi sono i componenti del nucleo familiare?
- ¿Quiénes son los componentes del núcleo familiar?
- Le famiglie sono numerose, cioè hanno tanti bambini?
- ¿Las familias son numerosas, es decir, tienen muchos niños?

a. *L’idea di famiglia, i legami e l’inclusione nella cerchia familiare / La idea de familia, las relaciones y la inclusión en la familia*

- La famiglia allargata chi comprende? Parenti stretti? Parenti in genere? Buoni amici?
- ¿La ‘familia’ como concepto amplio, a quién comprende? ¿Parientes cercanos? ¿Parientes en general? ¿Buenos amigos?
- Diventare amico stretto di un Spagnolo significa entrare a far parte della famiglia?
- ¿Hacerse amigo íntimo de un italiano significa hacerse parte de la familia?

- Il ruolo dei nonni nella famiglia che peso ha?
  - ¿Qué importancia tiene el rol de los abuelos en la familia?
  - L'azienda può essere considerata 'famiglia'?
  - ¿La empresa puede ser considerada 'familia'?
- b. La famiglia 'al femminile' / b. La familia 'en femenino'*
- In Spagna, spesso, la famiglia è composta da un solo genitore; la madre. Perché?
  - En Italia, a veces, la familia se compone de un solo progenitor; la madre. ¿Por qué?
  - Come si organizza una donna sola con uno o più figli?
  - ¿Cómo se organiza una mujer sola con uno o más hijos?
  - Che ruolo ha la figura della nonna in una famiglia 'al femminile'?
  - ¿Qué rol tiene la figura de la abuela en una familia 'en femenino'?
- c. La famiglia: aspetti economici / La familia: aspectos económicos.*
- In Spagna, principalmente nelle grandi città, il tenore economico delle famiglie è vario e dipende da molti fattori: quali, ad esempio?
  - En Italia, principalmente en las grandes ciudades, el nivel de vida de las familias es muy variado y depende de muchos factores: ¿Cuáles, por ejemplo? La familia es importante

### 3.6 Problemi comunicativi legati al mondo metaforico Problemas comunicativos que tienen que ver con el mundo metafórico

- L'uso di metafore è molto normale nella lingua italiana, anche se a volte non ci rendiamo proprio conto. Ad esempio, espressioni come «avere la morale a terra», «lavorare come una bestia»... Succede anche in Spagnolo?
- El uso de metáforas es muy habitual en español, aunque a veces no nos damos cuenta. Por ejemplo, expresiones como «tienen la moral por el suelo», «trabajar como un mulo»... ¿Pasa también en Italiano?
- Per gli spagnoli vale il concetto che 'alto' rappresenta un polo 'positivo' e il 'basso' un polo 'negativo'?
- ¿Para los italianos vale el concepto que 'alto' representa un polo 'positivo' mientras que 'bajo' representa un polo 'negativo'?

### 3.7 Problemi comunicativi legati alla sessualità Problemas comunicativos que tienen que ver con la sexualidad

- Gli spagnoli vivono liberamente gli aspetti legati alla sfera sessuale o sono inibiti?
- ¿Los italianos viven con libertad su sexualidad o están inhibidos?
- Hanno dei tabù?
- ¿Tienen tabúes?
- In quali situazioni è permesso o tollerato parlare di simili argomenti?
- ¿En qué situaciones está permitido o tolerado hablar de estos argumentos?

- È possibile ironizzare o fare battute sul sesso? Se sì, in quali contesti?
- ¿Se puede ironizar o hacer chistes sobre sexo? Si sí, ¿en qué contextos?
- Altre considerazioni?
- ¿Nos quiere indicar algo más?

### 3.8 Problemi comunicativi legati alla sfera religiosa Problemas comunicativos que tienen que ver con la religión

- In Spagna, fino alla democrazia, non c'era libertà di culto. Ora che c'è, come si comportano gli spagnoli nei confronti della religione?
- En Italia, ¿cómo se comportan en lo que se refiere a la religión?
- Cosa vieta e cosa permette la religione ad uno spagnolo?
- ¿Qué le permite y qué le prohíbe la religión a un italiano?
- Religione e spiritualità coincidono?
- ¿Religión y espiritualidad coinciden?

### 3.9 Problemi comunicativi legati ad altri modelli culturali Problemas comunicativos que tiene que ver con otros modelos culturales

- Come reagiscono gli spagnoli di fronte ad altri modelli culturali?
- ¿Cómo reaccionan los españoles frente a otros modelos culturales?
- Dimostrano curiosità oppure si arroccano sui propri valori?
- ¿Son curiosos o se encierran en sus propios valores?
- Sono disponibili a guardare al diverso da sé in una prospettiva positiva?
- ¿Están dispuestos a ver a quien es distinto con una actitud positiva?
- Si sentono superiori o inferiori rispetto alle altre culture?
- ¿Se sienten superiores o inferiores a otras culturas?

#### a. L'idea di conoscenza / La idea de conocimiento

- Per gli spagnoli l'idea che si ha di conoscenza è nozionistica o concettuale?
- ¿Para los italianos la idea de conocimiento es de nociones o de conceptos?
- Si può chiedere in maniera diretta se la persona ha capito eventuali istruzioni o mansioni da svolgere, oppure occorre utilizzare strategie indirette per accertarsi dell'avvenuta comprensione?
- ¿Se puede preguntar al interlocutor de manera directa si ha entendido las instrucciones o las cosas cosas que hay que hacer, o hay que hacerlo de manera más indirecta?
- È ammesso dire apertamente di non aver capito?
- ¿Se puede decir abiertamente que no se ha entendido algo?

#### b. La concezione del viaggio / El concepto del viaje

- Per uno spagnolo il viaggiare è un percorso prestabilito e studiato, oppure casuale?
- ¿Para un italiano el viaje es un recorrido prestablecido y estudiado, o es casual?



- Il viaggio verso altri paesi è scoperta, curiosità, ricerca di comodità?
- ¿El viaje hacia otros países es un descubrimiento, una curiosidad, una búsqueda de comodidad?
- Altro?
- ¿Nos quiere indicar algo más?

### 3.10 Peculiarità culturali utili per la comunicazione interculturale Peculiaridades útiles para la comunicación intercultural

- Quali sono i gli aspetti principali da considerare per non incappare in equivoci o fraintendimenti con gli spagnoli?
- ¿Cuáles son los principales aspectos que hay que tener en cuenta para no tropezar en equívocos o malentendidos con los italianos?
- Com'è il carattere nazionale degli spagnoli? Aperto? Apparentemente disponibile? Chiuso? Ospitale?
- ¿Cómo es el carácter nacional de los italianos? ¿Abierto? ¿Aparentemente disponible? ¿Cerrado? ¿Hospitalario?
- Gli spagnoli sono persone tolleranti oppure no?
- ¿Los italianos son personas tolerantes o no?
- Sanno avere pazienza o si arrabbiano anche per episodi futili?
- ¿Tienen paciencia o se enfadan por cosas banales?
- Quando uno spagnolo deve esprimere una lamentela lo fa in modo esplicito?
- Cuando un italiano tiene que expresar una queja, ¿lo hace de manera explícita?

#### a. Gli stereotipi / Los estereotipos

- Quali sono i principali stereotipi associati agli spagnoli?
- ¿Cuáles son los principales estereotipos asociados a los italianos?
- Quali stereotipi e luoghi comuni gli spagnoli associano agli italiani?
- ¿Qué estereotipos y lugares comunes asocian los italianos a los españoles?
- Quanto peso hanno gli stereotipi nel confronto con altre culture?
- ¿Qué peso tienen los estereotipos en la relación con otras culturas?

#### b. La superstizione / La superstición

- Gli spagnoli sono poco o tanto superstiziosi?
- ¿Los italianos son muy supersticiosos?
- Quali sono le superstizioni più diffuse?
- ¿Cuáles son las supersticiones más comunes?
- Ci credono davvero o si tratta solo di un atteggiamento esteriore?
- ¿La gente se lo cree o se trata solamente de una apariencia?

#### c. L'amicizia / La amistad

- Per gli spagnoli che ruolo hanno le amicizie nella vita di una persona?
- ¿Que rol tienen las amistades en la vida de una persona para los italianos?
- Sono amici fidati, oppure solo di facciata?
- ¿Son amigos de confianza o solo lo son aparentemente?
- Vale il detto: «chi trova un amico trova un tesoro»?
- ¿Es válido eso de «quien tiene un amigo tiene un tesoro»?

- Cosa sono disposti a dare o a fare per un amico?
- ¿Qué están dispuestos a dar o a hacer por un amigo?
- Un amico è parte della sfera familiare?
- ¿Un amigo hace parte de la familia?

# SAIL

1. Caon, Fabio (2012). *Aimes-tu le français? Percezione dello studio obbligatorio del francese nella scuola media.*
2. Serragiotto, Graziano (2012). *Cosa ti hanno insegnato al liceo? La percezione di studenti di Lingue sulla loro formazione linguistica.*
3. Balboni, Paolo; Daloiso, Michele (2012). *La formazione linguistica nell'università.*
4. Novello, Alberta (2014). *La valutazione delle lingue straniere e seconde nella scuola. Dalla teoria alla pratica.*
5. Freddi, Edigio (2015). *Acquisizione della Lingua Italiana e adozione internazionale. Una prospettiva linguistica.*
6. Carloni, Giovanna (2015). *CLIL in Higher Education and the Role of Corpora. A Blended Model of Consultation Services and Learning Environments.*
7. Melero Rodríguez, Carlos Melero (a cura di) (2016). *Le lingue in Italia, le lingue in Europa: dove siamo, dove andiamo.*
8. Cavaliere, Salvatore (2016). *Tra lingue e culture. La comunicazione interculturale tra italiani e popoli slavi meridionali.*
9. Bonvino, Elisabetta; Jamet, Marie-Christine (a cura di) (2016). *Intercomprensione: lingue, processi e percorsi.*
10. Dalla Libera, Cristina (2017). *Tra lingue e culture. La comunicazione interculturale fra italiani e russi.*
11. Maugeri, Giuseppe (2017). *La progettazione degli ambienti didattici per l'apprendimento delle lingue straniere.*
12. Newbold, David (2017). *Rethinking English Language Certification. New Approaches to the Assessment of English as an Academic Lingua Franca.*
13. Bier, Ada (2018). *La motivazione nell'insegnamento in CLIL.*
14. Balboni, Paolo (2018). *Sillabo di riferimento per l'insegnamento dell'italiano della musica.*
15. Spaliviero, Camilla (2020). *Educazione letteraria e didattica della letteratura.*
16. Castagna, Vanessa; Quarezemin, Sandra (org.) (2020). *Travessias em língua portuguesa. Pesquisa linguística, ensino e tradução.*

Per acquistare: <https://fondazionecafoscari.storeden.com/shop>

To purchase: <https://fondazionecafoscari.storeden.com/shop>

17. Daloiso, Michele; Mezzadri, Marco (a cura di) (2021). *Educazione linguistica inclusiva. Riflessioni, ricerche ed esperienze.*
18. Caruana, Sandro; Chircop, Karl; Gauci, Phyllisienne; Pace, Mario (a cura di) (2021). *Politiche e pratiche per l'educazione linguistica, il multilinguismo e la comunicazione interculturale.*
19. Maugeri, Giuseppe (2021). *L'insegnamento dell'italiano a stranieri. Alcune coordinate di riferimento per gli anni Venti.*
20. Maugeri, Giuseppe; Serragiotto, Graziano (2021). *L'insegnamento della lingua italiana in Giappone. Uno studio di casa sul Kansai.*
21. Benucci, Antonella; Grosso, Giulia I.; Monaci, Viola (2021). *Linguistica Educativa e contesti migratori.*
22. Balboni, Paolo E. (2022). *"Thesaurus" di Linguistica Educativa: guida, testi, video.*
23. Newbold, David; Paschke, Peter (eds) (2022). *Accents and Pronunciation. Attitudes of Italian University Students of Languages.*
24. Caon, Fabio (2022). *Edulinguistica ludica. Facilitare l'apprendimento linguistico con il gioco e la ludicit .*



Spesso si ritiene che espressioni, gesti e consuetudini siano naturali e comuni a tutti gli individui. In realtà, questi elementi hanno una profonda matrice culturale che si basa sui modelli che caratterizzano una società, ma la differenziano da un'altra. Nel volume, i summenzionati elementi vengono presentati nell'ambito della comunicazione interculturale fra italiani e spagnoli. Nel volume si focalizzano alcuni punti chiave della comunicazione interculturale, senza alcuna pretesa di esaustività rispetto ai comportamenti; poiché a comunicare non sono culture ma persone, ognuna con il proprio modo originale di rielaborare gli stimoli e i condizionamenti che la sua cultura offre.

**Fabio Caon** è professore associato di Linguistica educativa e insegna Comunicazione interculturale all'Università Ca' Foscari Venezia dove dirige il LABCOM (Laboratorio di Comunicazione Interculturale e Didattica) e il Master COMINT (Comunicazione Interculturale).

**Carlos Alberto Melero Rodríguez** è docente di spagnolo presso l'Università Ca' Foscari Venezia e l'Università degli Studi di Udine. È direttore del gruppo DEAL e autore di saggi e volumi sulla didattica dello spagnolo.

**Valeria Tonioli** è ricercatrice postdoc presso la UAB di Barcellona e si occupa di comunicazione e mediazione linguistica e interculturale.



Università  
Ca' Foscari  
Venezia