

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:

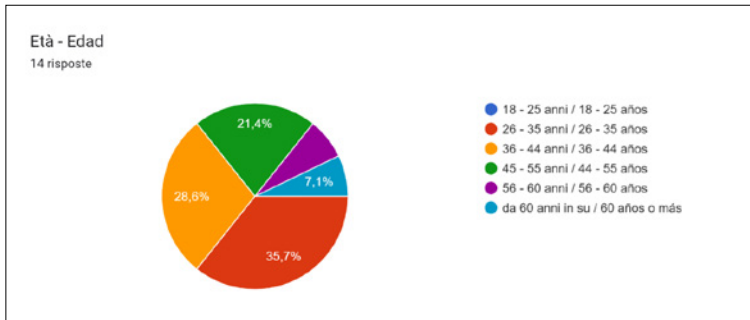
- diffusione del link di Google Drive tramite la sezione di lingua spagnola dell'ANILS (Associazione Nazionale Insegnanti Lingue Straniere);
- contatti personali degli autori;
- contatti tra docenti di lingua spagnola all'interno di scuole italiane e di lingua italiana nelle scuole spagnole.

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:

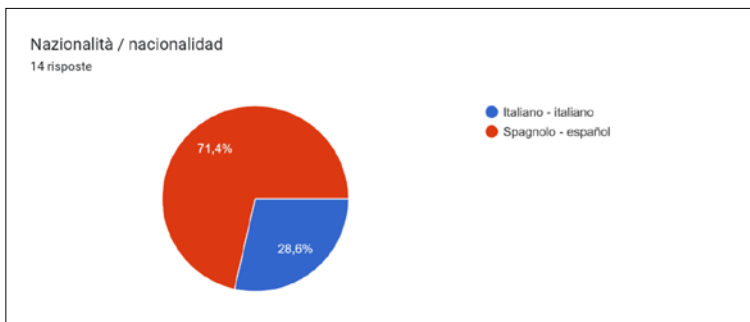
Figura 1 Età anagrafica degli *informant*



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

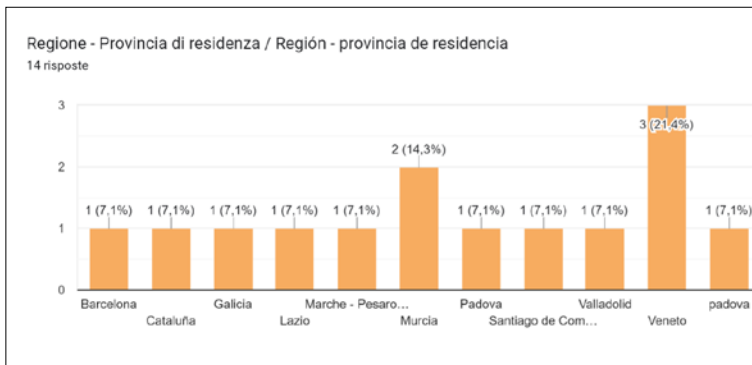
Per quanto riguarda le zone in cui gli *informant* risiedono attualmente, possiamo trovare diverse risposte che abbiamo omologato indicando la regione italiana o la *comunidad autónoma* spagnola:

- 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.