

## 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 incastriamo 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.