

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).¹

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*». ² 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.³

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-

³ 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.

