

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?

In 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 ⁴⁶³⁷. 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 un 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 esplicitzza 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?