

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,¹ 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.²

¹ 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*.

² «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 ci comunità assistenziale di 24 ore.³

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-

³ «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.⁴

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.⁵

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

⁴ «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».

⁵ «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».

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.⁶

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:

⁶ «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.⁷

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

⁷ «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.⁸

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.⁹

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-

⁸ «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».

⁹ «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». ¹⁰ 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». ¹¹

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

¹⁰ «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».

¹¹ «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.¹²

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.

¹² «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'.¹³ 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.¹⁴

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.¹⁵

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

¹⁴ «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».

¹⁵ «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».¹⁶

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.

¹⁶ «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.¹⁷

¹⁷ «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.¹⁸

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.¹⁹

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 dolce 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'.²⁰

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

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.²²

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».