1 La comunicación intercultural entre italianos y españoles
Aspectos metodológicos y recolección de datos

Valeria Tonioli

Sumario 1.1 La recolección de datos. – 1.2 Los encuestados. – 1.2.1 Edad. – 1.2.2 Nacionalidad. – 1.2.3 Provincia o región de residencia. – 1.2.4 Profesión. – 1.2.5 Contacto con la lengua italiana o la lengua española. – 1.3 Análisis de los datos.

En este capítulo se presentarán el tipo de datos recogidos a través de una investigación cualitativa y exploratoria (Bryman 2012), el diseño de la investigación, la metodología de recolección y el análisis de los datos. Se presentarán, además, algunos datos sociodemográficos de los participantes de la encuesta.

1.1 La recolección de datos

Los datos fueron recogidos de forma anónima a través de un cuestionario sobre la comunicación intercultural (véase el Apéndice). El cuestionario fue elaborado por Balboni y Caon (2015) y es un instrumento de observación de la competencia comunicativa intercultural dividido en cuatro apartados diferentes:

a. normas verbales
b. normas no verbales
c. eventos comunicativos
d. valores culturales.

SAIL 25
DOI 10.30687/978-88-6969-693-0/007

Gracias a este cuestionario se realizó una investigación cualitativa y exploratoria. En la primera sección se recogen informaciones sobre los aspectos no verbales de la comunicación intercultural, es decir la gestémica, la proxémica, la objetémica y la cinética.

Las preguntas relativas a la proxémica investigan la distancia social y culturalmente aceptada entre personas que se conocen o que no se conocen.

Los aspectos relacionados con la cinésica / gestémica permiten explorar los significados que se les atribuyen a los gestos en las dos culturas objeto del estudio, es decir, la española y la italiana.

Por lo que atañe la vestémica, en cambio, se recogen datos sobre el significado de los colores, sobre lo que está permitido llevar en determinadas circunstancias, sobre si el código de vestimenta está presente en algunos contextos o no. Gracias al apartado dedicado a la objetémica se investigan los diferentes objetos que se pueden regalar: cómo, cuándo y si se puede abrir un regalo, lo que se puede regalar a un invitado, qué objetos se pueden llevar o qué significados adquieren dentro de un determinado contexto social; se puede pensar, por ejemplo, en los amuletos para supersticiones.

Por último, la cinésica recoge datos relativos a las expresiones de la cara y a los cambios de significado que pueden existir entre español e italiano.

En la segunda sección relativa a las normas verbales de la comunicación, se recogen informaciones sobre el significado de las palabras en las diferentes lenguas en comparación. Se explora la existencia de palabras tabú, de conceptos de los que sería mejor no hablar durante determinadas situaciones (como una comida de trabajo o una reunión informal), y se presenta el significado de la utilización de diferentes registros lingüísticos según los destinatarios. Se explora también el significado que puede asumir el diferente tono de la voz según los interlocutores, el significado de la entonación con la que se transmiten mensajes, el significado de refranes, de expresiones populares y frases idiomáticas y las diferentes modalidades de organización del discurso. Otro aspecto que se tomará en consideración es la utilización del 'tú' y del 'usted' según los interlocutores y los contextos. En algunos casos, de hecho, hemos detectado que en España se utiliza más la forma 'tú' incluso en contextos que en Italia se consideran formales, como las clases universitarias.

En la tercera sección se presentan sugerencias para prevenir conflictos relacionados con la comunicación intercultural en diferentes eventos comunicativos. Nos referimos a la expresión 'evento comunicativo' como a una situación en la que dos o más interlocutores comunican: cada situación está caracterizada por normas de comportamiento, aspectos verbales y no verbales de la comunicación y valores y significados que se atribuyen según los contextos y que pueden variar según las culturas. Una reunión de trabajo, por ejemplo, tendrá

determinas normas de vestimenta, de utilización de la lengua, de gestión de los turnos de palabra, etc.

En el cuestionario se presentan algunos eventos comunicativos como la reunión en la empresa, la llamada, el diálogo, la fiesta, la invitación a cenar o la clase universitaria. El lector podrá añadir otros eventos comunicativos ausentes en el cuestionario (véase el apéndice) e interpretarlos según las indicaciones y las sugerencias recogidas en este volumen. De hecho, el modelo de comunicación inertcultural ofrece al lector una ficha de observación de la comunicación en la que se destacan los aspectos críticos que es necesario controlar y sobre los cuales pensamos que es fundamental reflexionar para gestionar de manera eficaz una comunicación en contextos interculturales.

Finalmente, en la cuarta sección, se recogen las informaciones relativas a los significados atribuidos a los diferentes valores culturales. Por ejemplo, el significado y el valor que se atribuye a los conceptos como familia, amistad, jerarquía, respeto, estatus social, el tiempo, el espacio público o privado o la religión. Se señalan algunos de los nudos más críticos que pueden causar incomprensiones y consiguientes conflictos intercuturales.

El cuestionario fue rellenado por 14 encuestados de nacionalidad mixta, italianos y españoles y los datos fueron recogidos a través de un formulario de Google Drive. Cuando los encuestados lo pidieron, también realizamos algunas entrevistas en profundidad para explicar el significado de algunas preguntas o para ampliar la explicación de algunas respuestas. Sobre un total de 14 cuestionarios realizamos 5 entrevistas. Por lo que se refiere a la tipología de las preguntas, solo algunas eran cerradas, sobre todo las relativas a la edad, región o provincia o comunidad de pertenencia, nacionalidad, años de contacto con la lengua italiana y profesión. Todas las otras preguntas eran abiertas.

1.2 Los encuestados

Los encuestados que participaron que la encuesta eran 14 y se seleccionaron gracias a:

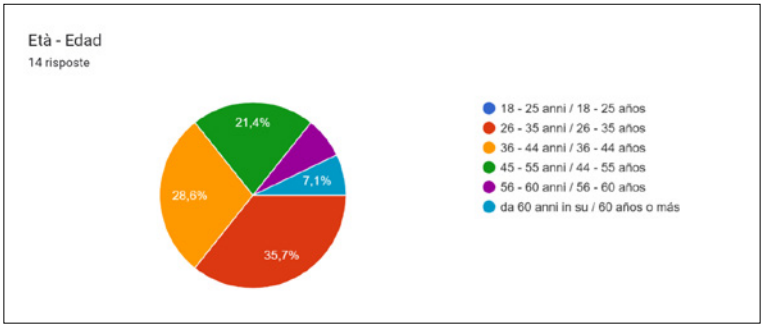
- difusión del link de Google Drive a través de la sección de lengua española de ANILS (*Associazione Nazionale Insegnanti Lingue Straniere* – Asociación de Profesores de Lenguas Extranjeras);
- contactos de los autores;
- contactos entre profesores de lengua española dentro de las escuelas italianas y de lengua italiana dentro de las escuelas españolas.

A continuación se presentan los gráficos y los cuadros que especifícan las características sociodemográficas de los encuestados.

1.2.1 Edad

Como se puede observar en el gráfico siguiente, el 35,7% de los entrevistados tiene una edad entre los 26 y los 35 años, el 28% entre 36 y 44 y el 21% entre 45 y 55 años. Los demás entrevistados tienen entre 56 y 60 años y el último tiene más de 60 años:

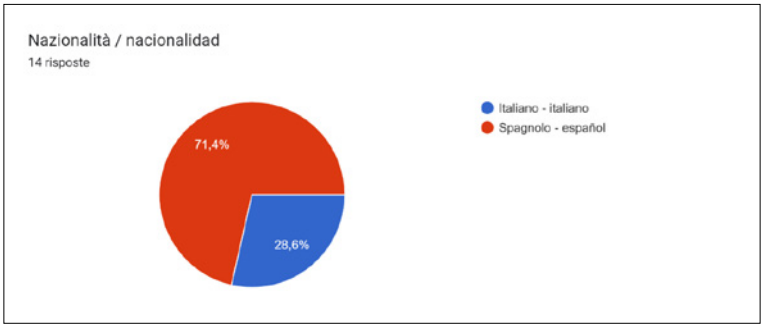
Cuadro 1 Edad de los encuestados



Nacionalidad

Por lo que se refiere a la nacionalidad, en cambio, el 71,4% es de nacionalidad española, por lo tanto 10 encuestados de 14 y los demás son italianos:

Cuadro 2 Nacionalidad de los encuestados



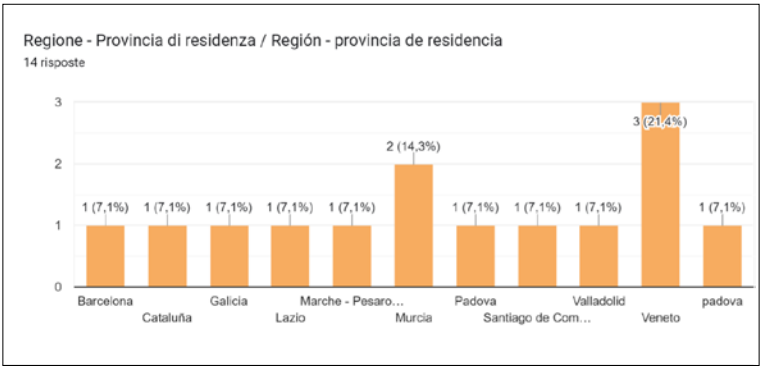
Provincia o región de residencia

Por lo que se refiere a las zonas en las que los *informants* viven actualmente, podemos encontrar diferentes respuestas que hemos homologado indicando la región italiana o la comunidad autónoma española:

- Castilla y León 1, en concreto Valladolid;
- Cataluña 2, una respuesta es la ciudad de Barcelona;
- Galicia 2, de las que una es la ciudad de Santiago de Compostela;
- Lacio 1;
- Marcas 1, concretamente Pésaro;
- Murcia 2;
- Véneto 5, de las que 2 son de la ciudad de Pádua.

Los datos se pueden observar en el siguiente gráfico:

Cuadro 3 Región/provincia de residencia de los encuestados



Profesión

Por lo que atañe a la profesión, presentaremos a continuación el resumen de sus características:

- profesores (n=5), 2 de los cuales especificaron que se dedican a la enseñanza del español como lengua extranjera en Italia;
- profesor universitario (n=5), entre los cuales uno especificó que es profesor de italiano en una universidad española;
- empresario (n=1);
- traductor (n=1);
- empleado (n=2).

1.2.2 Contacto con la lengua italiana o la lengua española

Por último, preguntamos por el tiempo que llevan en contacto los españoles con los italianos y la lengua italiana y al contrario. A continuación presentamos los tiempos de contacto con la lengua italiana por parte de los españoles:

Contacto de españoles con la lengua italiana:
- de 0 a 5 años: n=3
- de 5 a 10 años: n=2
- de 10 a 15 años: n=2
- más de15 años: n= 3

Por último se indican los tiempos de contacto con la lengua española por parte de los italianos:

Contacto de italianos con la lengua española:
- de 5 a 10 años: n= 3
- más de 15 años: n= 1

1.3 Análisis de los datos

Una vez acabado el análisis de los datos, hemos realizado un análisis descriptivo y temático de lo que había sido recogido a través de la encuesta. Las respuestas a las preguntas cerradas se recogieron con un cuestionario en Google Drive y se transformaron, luego, en un file Excel para que se pudieran analizar. Una vez creado el archivo Excel, se crearon también gráficos y fichas de resumen de las respuestas. Los datos se agruparon y se clasificaron por temas. Los temas que se identificaron durante el análisis se tratarán y se presentarán en los siguientes capítulos. Para cada argumento se presentarán ejemplos de como se percibe en Italia y en España. Se centrará la atención también en los posibles problemas de comunicación intercultural que pueden generarse durante una conversación entre italianos y españoles según los diferentes contextos y las diferentes áreas geográficas de procedencia.