

## Dirlo o non dirlo? Discrezione in situazioni imbarazzanti nella cultura italiana e in quella olandese

Mathilde Schuiringa & Manuela Pinto

### Introduzione

Metti il caso che sei a casa dei tuoi suoceri per la prima volta e vedi che a tuo suocero è rimasta della gomma da masticare nella barba. Che cosa faresti? Se non dici niente potresti passare per poco sincera. Se invece dici qualcosa potresti fare la figura della maleducata. La decisione di dire qualcosa e la scelta delle parole più adatte per esprimersi possono essere molto imbarazzanti per l'interlocutore ma allo stesso tempo possono mettere in pericolo la nostra faccia pubblica, cioè l'impressione che gli altri hanno di noi.<sup>1</sup> Nel prendere una decisione così delicata teniamo conto di fattori di natura diversa. Fattori esterni all'individuo quali, per esempio, la distanza sociale, la distanza di potere o la rilevanza, ma anche fattori interni quali le norme e i valori della cultura con cui l'individuo si identifica. In questo lavoro ci occupiamo proprio di quest'ultimo aspetto e tentiamo di determinare se in situazioni imbarazzanti la cultura olandese differisce sostanzialmente dalla cultura italiana. Data una situazione imbarazzante, sono più discreti gli italiani o gli olandesi? Quali strategie linguistiche vengono usate? E da quali fattori viene determinata la scelta di queste strategie? Analizzando le scelte linguistiche e pragmatiche fatte da parlanti nativi di queste due lingue, cerchiamo di determinare se queste scelte vengono determinate da caratteristiche tipiche di una data cultura oppure dalle forme linguistiche che i parlanti hanno a propria disposizione.<sup>2</sup>

La presente ricerca è di tipo euristico e il metodo utilizzato per raccogliere i dati ha come obiettivo inventarizzare e confrontare le strategie di comunicazione e le forme linguistiche utilizzate in olandese e in italiano nell'espressione della discrezione. A tal fine abbiamo fatto compilare a 30 adulti italiani e 30 adulti olandesi un questionario e un *discourse completion task* (DCT). I due test contestualizzano 12 incidenti imbarazzanti e invitano i soggetti ad indicare la propria reazione in tali situazioni. L'analisi quantitativa dei dati raccolti non evidenzia differenze rilevanti nella scelta delle strategie da parte dei due gruppi. L'analisi qualitativa, invece, rivela una maggiore presenza di marcatori lessicali nelle risposte dei soggetti italiani. La funzione di questi elementi linguistici sarebbe quella di attenuare l'imposizione dell'enunciato giustificando quindi il tono più discreto percepito negli enunciati italiani.

Il presente articolo è strutturato come segue. Nel capitolo 1 vengono introdotti i concetti chiave della ricerca e viene data un'analisi dettagliata degli elementi linguistici coinvolti in una situazione imbarazzante. Nel capitolo 2 viene presentato il

<sup>1</sup> Cfr. Brown & Levinson 1987.

<sup>2</sup> Cfr. Müller-Jacquier 2000.

metodo utilizzato per raccogliere i dati e i relativi criteri di classificazione e di analisi. I risultati dei due test vengono presentati nel capitolo 3 e valutati nel capitolo 4. Infine la conclusione dà un breve sommario dei punti più importanti di questo lavoro.

### 1. Schiettezza e discrezione

Il concetto di schiettezza è strettamente collegato al concetto di discrezione. Una persona schietta, di norma, esprime le proprie opinioni in modo diretto, senza tenere conto dell'effetto che queste opinioni possono avere sull'interlocutore. Questo atteggiamento diretto viene interpretato come una mancanza di discrezione. La schiettezza però, può avere gradazioni diverse a seconda dei mezzi linguistici scelti. Normalmente si distinguono tre categorie di schiettezza: la diretta, la diretta convenzionale e l'indiretta non convenzionale.<sup>3</sup> A queste tre categorie ne abbiamo aggiunta una quarta, la schiettezza indiretta che corrisponde alla situazione in cui il soggetto si astiene dal (re)agire tacendo e/o allontanandosi. La tabella 1 mostra la variazione della strategia in base al grado di schiettezza.

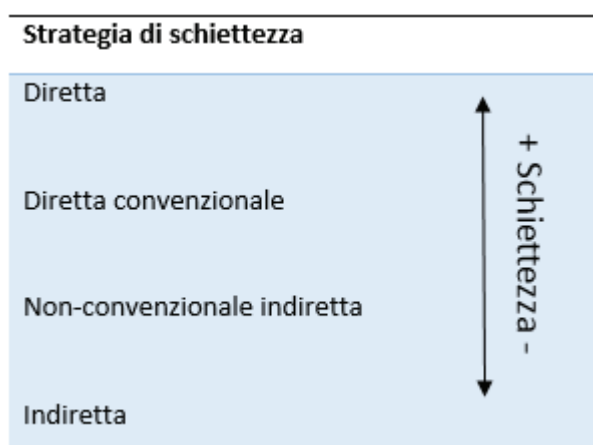


Tabella 1 Strategie di schiettezza

Con la strategia diretta si usa un verbo performativo, come 'ti chiedo di' in 'ti chiedo di spostare quella macchina', che spinge l'interlocutore a reagire. Nel caso della strategia diretta convenzionale, l'atto linguistico utilizzato ha la forma di una proposta che lascia all'interlocutore la libertà di azione. Un esempio di frase in cui viene usata la forma diretta convenzionale è 'puoi spostare quella macchina?'. Con una strategia indiretta non-convenzionale invece il parlante dà solo un accenno al problema - come, per esempio in 'ehm, non posso passare con la bicicletta ...' - e quindi lo scopo dell'atto linguistico può non essere immediatamente chiaro all'interlocutore. Infine, con la strategia indiretta si preferisce tacere.

Oltre alle strategie, anche le marcature interne ed esterne danno un'indicazione della schiettezza.<sup>4</sup> Le marcature interne vengono usate per rendere una richiesta meno diretta e hanno una funzione lenitiva (*per favore, magari, eventualmente*). Le marcature esterne sono invece forme che hanno la funzione di dare, per esempio, una giustificazione per la richiesta fatta ('scusa se ti interrompo, ma...').

Nella scelta di una strategia di schiettezza il contesto ha un ruolo molto importante. Il grado in cui una persona è schietta - la *politeness* - dipende da tre fattori

<sup>3</sup> Cfr. Blum-Kulka *et al.* 1989, Brown & Levinson 1987; Billmeyer & Varghese 2000; Hendriks & Le Pair 2004.

<sup>4</sup> Cfr. Hendriks & Le Pair 2004.

principali: la distanza sociale, la distanza di potere e la rilevanza.<sup>5</sup> La distanza sociale indica il grado di familiarità tra gli interlocutori, la distanza di potere invece ne determina la posizione gerarchica. Infine la rilevanza è il fattore che impone al parlante di agire: quando la rilevanza è grande, la situazione è molto imbarazzante per l'interlocutore e quindi il parlante si sente in dovere di agire per salvarlo dall'imbarazzo.

## 2. Metodo

Per esaminare l'uso della discrezione nelle due lingue ci servivano due tipi di dati: 1) dati che ci permettessero di individuare e quantificare le preferenze a livello di strategie pragmatiche (analisi quantitativa), e 2) dati che rivelassero i dettagli delle scelte linguistiche a livello di morfosintassi e di lessico (analisi qualitativa). Nel primo caso abbiamo utilizzato un questionario con domande a scelta multipla riguardo a 8 situazioni imbarazzanti. Si tratta di piccoli incidenti quotidiani più o meno imbarazzanti (un capello sulla manica, una briciola sul mento, escrementi sotto le scarpe, ecc.) che però a seconda delle persone coinvolte nell'atto comunicativo, vale a dire della loro distanza sociale e della relativa distanza di potere, possono dare luogo a situazioni di grave imbarazzo e quindi mettere in pericolo *la faccia* dei partecipanti all'evento comunicativo. In (1) viene riportato un esempio tratto dal questionario in italiano. I partecipanti all'esperimento prendono atto della situazione descritta nel testo e fanno una scelta tra (a), (b), (c) o (d) indicando così quale sarebbe la loro reazione più probabile in una situazione simile.

- (1) Hai lezione di un professore che vedi per la prima volta. Dopo la lezione gli chiedi qualcosa in corridoio e mentre parli noti che il professore ha una briciola sul mento. Quale delle seguenti risposte si avvicina di più a ciò che diresti o faresti?
- a. Non farei o direi niente.
  - b. Mi scusi, ma ha una briciola sul mento.
  - c. Ha qualcosa sul mento.
  - d. Farebbe bene a passare con la mano sul mento.

Nelle 8 situazioni sono presenti 3 variabili: la rilevanza (la gravità dell'incidente), la distanza sociale (famigliare/sconosciuto) e la distanza di potere (compagno di studi/professore). Queste variabili sono state manipolate in modo da avere tutte le combinazioni logicamente possibili.<sup>6</sup> Le stesse 8 situazioni sono state poi tradotte in olandese per i parlanti di madrelingua di olandese.

Nel secondo caso, cioè per l'analisi qualitativa, ci siamo invece serviti di un *Discourse Completion Task* (DCT). Questo metodo è una forma di elicitazione di dati linguistici semi-guidata in quanto permette al ricercatore di raccogliere dati pressoché autentici, mantenendo però il controllo del contesto.<sup>7</sup> I soggetti considerano 4 situazioni imbarazzanti e nello spazio libero riportano come avrebbero (re)agito nel caso si fosse trattato di una situazione reale. L'esempio in (2) illustra una di queste situazioni:

- (2) È giovedì mattina e il sole splende. Stai andando a lezione in autobus. L'autobus è pieno di studenti e molto vicino a te c'è una ragazza, una studentessa, con del muco che le esce dal naso. Sembra che la ragazza non si accorga di niente. Che cosa diresti e/o faresti?
- .....

<sup>5</sup> Cfr. Brown & Levinson 1987, Leech 1987 2005, 2007; Spencer-Oatey & Franklin 2009.

<sup>6</sup> Cfr. Leech 1987, 2005, 2007; Spencer-Oatey & Franklin 2009.

<sup>7</sup> Cfr. Blum-Kulka, Brown & Kasper 1989, ma anche Nurani 2009.

A differenza del questionario che riflette soprattutto le strategie comunicative utilizzate, il DCT ci fornisce anche dati prettamente linguistici (lessico e morfosintassi) che possono essere analizzati a livello qualitativo e determinare quindi se nelle due lingue ci sono differenze nella scelta delle forme linguistiche che vengono impiegate in situazioni di imbarazzo. Anche il DCT è poi stato tradotto in olandese per i soggetti di madre lingua olandese.

Nel DCT sono stati presi in considerazione alcuni fattori specifici che potrebbero influire sulle scelte linguistiche. Questi fattori sono in primo luogo la distanza di potere e la distanza sociale. Per avere una visione più completa di come vengono attuate certe scelte linguistiche abbiamo inoltre tenuto conto dello stato emotivo del parlante e del luogo in cui il parlante e l'interlocutore si trovavano. Il fattore della rilevanza è stato invece tenuto costante, in quanto le maggiori differenze fra le culture latine (come quella italiana) e le culture anglo-germaniche (come quella olandese) pare riguardino soprattutto la distanza di potere e la distanza sociale.<sup>8</sup>

### 2.1. Criteri di analisi

Il nostro primo obiettivo era dare un quadro generale delle preferenze dei soggetti nelle due lingue e nelle due culture. Nel questionario a scelta multipla utilizzato le risposte corrispondevano alle 4 possibili strategie: strategia diretta, diretta convenzionale, indiretta non-convenzionale e indiretta. Abbiamo poi definito un sistema di punteggio con cui misurare il grado di schiettezza di ogni risposta. Più diretta è la risposta, più punti vale. La strategia diretta vale 4 punti mentre quella indiretta ne vale 1. Più alto è il punteggio di schiettezza, meno discreti sono i soggetti e viceversa. L'esempio (3) illustra questo metodo. Il soggetto legge il breve testo che descrive la situazione e sceglie una delle opzioni presentate sotto. Ogni opzione è costruita in modo tale da rappresentare una tipica strategia di reazione e il punteggio finale dà quindi un'impressione immediata delle preferenze dei soggetti testati.

- (3) Ti trovi nel treno e di fronte a te sta dormendo un ragazzo della tua età. Mentre il ragazzo dorme ti accorgi che dalla sua bocca esce saliva e ha tutto il mento e la maglietta sbavati. Quando si sveglia sembra che non si accorga di niente. Quale delle seguenti risposte si avvicina di più a ciò che diresti o faresti?
- a. Hai della saliva su tutto il mento e la maglietta. STRATEGIA DIRETTA
  - b. Dovresti un attimo pulirti il mento e la maglietta. STRATEGIA DIRETTA CONVENZIONALE
  - c. Hai qualcosa sulla maglietta e sul mento. STRATEGIA INDIRETTA NON-CONVENZIONALE
  - d. Non farei o direi niente. STRATEGIA INDIRETTA

Il nostro secondo obiettivo era verificare se le tendenze rivelate dai dati del questionario a scelta multipla venissero confermate dai dati di produzione, cioè dalle risposte date al DCT. Inoltre volevamo esaminare in dettaglio le scelte linguistiche fatte all'interno di ogni strategia usata per poi fare un confronto tra le due lingue. A tal fine le risposte date al *Discourse Completion Task* sono state prima classificate in base al tipo di strategia a cui più si avvicinavano e ne sono stati calcolati i valori assoluti e le percentuali. Per individuare una possibile correlazione tra le tre variabili - distanza di potere, distanza sociale e rilevanza - e la strategia scelta, ovvero, per individuare un possibile modello nella scelta di una strategia per compiere un atto linguistico che può essere imbarazzante, è stata svolta un'analisi statistica utilizzando il Wilcoxon test (SPSS) ed esaminando le scelte fatte per ogni singola variabile. Per

---

<sup>8</sup> Cfr. Ulijn 1995, Hofstede 1991, Le Pair 1996.

ogni situazione in cui, per esempio, la distanza sociale era alta, abbiamo verificato quante volte è stato scelto un certo tipo di strategia. In questo modo è stato possibile evidenziare eventuali preferenze nella scelta della strategia più adeguata in relazione a una determinata variabile: più consistente è l'uso di una data strategia nell'insieme delle domande con la stessa variabile, più grande è l'influenza di questa variabile.

Dopo l'analisi delle strategie, gli stessi dati sono stati esaminati da un punto di vista qualitativo, isolando e studiando le marcature interne ed esterne. Più marcatori ci sono nelle risposte date, più esse vengono percepite come discrete. La frequenza delle marcature interne ed esterne dei due gruppi è stata calcolata e messa a confronto nel tentativo di stabilire chi è più discreto: gli italiani o gli olandesi.

## 2.2. Partecipanti all'esperimento

Alla ricerca hanno partecipato in totale 60 persone (30 monolingui italiani e 30 monolingui olandesi) che sono state reclutate utilizzando un questionario socio-demografico. Per questa ricerca contrastiva volevamo soggetti monolingui. Nei Paesi Bassi è raro trovare una persona assolutamente monolingue, soprattutto tra i giovani. Per questo motivo nel questionario abbiamo incluso due domande: a) 'qual è la tua lingua madre?' e b) 'hai mai abitato all'estero per un periodo di più di tre mesi?'. Solo i soggetti che hanno riportato una sola lingua madre sono stati classificati come monolingui e inclusi nell'esperimento. I soggetti che hanno riportato di aver vissuto all'estero per più di tre mesi non sono stati scartati ma classificati come sottogruppo, per poter svolgere in seguito un'analisi più dettagliata. Infatti la presenza di una seconda lingua e una lunga permanenza all'estero potrebbero influire sulle scelte linguistiche e rendere l'analisi contrastiva meno trasparente. I soggetti provenivano da diverse regioni dell'Italia e dei Paesi Bassi, erano residenti nel paese di origine al momento dell'esperimento ed erano in età compresa fra i 18 e 30 anni. La metà dei soggetti olandesi e italiani aveva un livello di istruzione universitario, l'altra metà un livello di scuola superiore (istituto professionale o tecnico). La tabella 2 riporta i dati sociodemografici più importanti.

	ITALIANI (N=30)	OLANDESI (N=30)
maschio	46.7%	13.33%
femmina	53.3%	86.67%
permanenza all'estero	35.71%	40%
liv. istruzione universitario	50.57%	53.33%
liv. istruzione medio/sup.	45.47%	46.67%

Tabella 2 Dati sociodemografici dei partecipanti all'esperimento.

## 3. Risultati

### 3.1. L'analisi quantitativa

#### 3.1.1. Risultati generali

I risultati del primo test - il questionario a scelta multipla - non rivelano grosse differenze tra i soggetti italiani e quelli olandesi. La tabella (3) riporta il numero assoluto e la percentuale della frequenza con cui una determinata strategia è stata scelta dai due gruppi. I valori sono molto simili e mostrano che per entrambi i gruppi la strategia indiretta è la scelta preferita: 36.3% per gli italiani, 31.7% per gli olandesi. La strategia diretta convenzionale è invece la forma usata di meno: per entrambi i gruppi solo il 9.2%.

	Diretta	Diretta convenzionale	Indiretta non-convenzionale	Indiretta
<b>Italiani</b>	79 32.9%	22 9.2%	52 21.7%	87 36.3%
<b>Olandesi</b>	74 30.8%	22 9.2%	68 28.3%	76 31.7%

Tabella 3 Risultati generali dell'analisi quantitativa.

### 3.1.2. Il grado di schiettezza

Il grafico (1) rappresenta il grado di schiettezza dei soggetti italiani e di quelli olandesi per ogni singola situazione.<sup>9</sup> Più è lunga la barra, e più diretta, e quindi meno discreta, è la risposta.

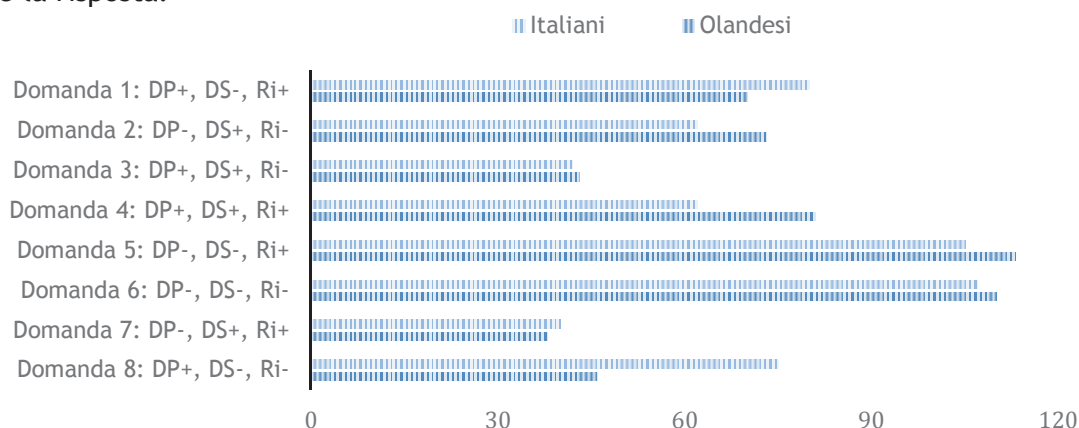


Grafico 1 Grado di schiettezza - parte quantitativa

Parlando in termini generali, il punteggio medio totale dei soggetti italiani è 71.63 e il punteggio medio degli olandesi è 71.75. Una prima conclusione è quindi che il grado di schiettezza dei due gruppi è pressoché identico. Il grafico mostra però che la domanda 4 e la domanda 8 evidenziano delle differenze tra gli olandesi e gli italiani. In 4 la differenza viene causata soprattutto dal fatto che 12 soggetti italiani hanno scelto la strategia indiretta, che vale solo 1 punto, mentre solo due olandesi hanno scelto questa strategia. Nessun soggetto italiano ha usato la strategia indiretta non-convenzionale, mentre invece è stata usata da tre olandesi. Inoltre i soggetti olandesi hanno usato più strategie dirette e indirette non-convenzionali. Nel caso della domanda 8 la grande differenza di punteggio per la schiettezza deriva soprattutto dal fatto che gli italiani hanno usato più spesso (12 volte) una strategia diretta rispetto ai soggetti olandesi. Per questi ultimi si registra un unico caso di strategia diretta. La maggior parte degli

<sup>9</sup> Per il testo completo del questionario a scelta multipla si rimanda all'appendice.

olandesi sceglie di non dire o fare niente, e nel caso in cui dicesse qualcosa, darebbe la preferenza alla strategia indiretta non-convenzionale.

La tabella (4) riporta il grado di schiettezza in termini numerici per ognuna delle 8 situazioni:

	1	2	3	4	5	6	7	8
<b>Italiani</b>	<u>80</u>	62	<u>42</u>	<u>62</u>	<u>105</u>	<u>107</u>	<u>40</u>	<u>75</u>
<b>Olandesi</b>	<u>70</u>	73	<u>43</u>	<u>81</u>	<u>113</u>	<u>110</u>	<u>38</u>	<u>46</u>

Tabella 4 Gradi di schiettezza - parte quantitativa

Si osserva che il grado di schiettezza e le strategie usate per rispondere alle domande 3, 5, 6 e 7 si assomigliano molto (si veda la sottolineatura \_\_\_\_\_), mentre invece il grado di schiettezza e le strategie usate per rispondere alle domande 1, 4 e 8 sono molto diverse (si veda la sottolineatura \_\_\_\_). Nelle risposte in cui il grado di schiettezza è simile tra i due gruppi, il valore della distanza di potere risulta quasi sempre basso. Sembra quindi che quando la distanza di potere è bassa, i soggetti italiani e i soggetti olandesi usino un grado di discrezione simile. Nelle risposte che si differenziano la distanza di potere è nella maggioranza dei casi alta: in due delle tre domande, il grado di schiettezza degli italiani è più alto di quello degli olandesi, suggerendo che i soggetti italiani si fanno influenzare di meno da una distanza di potere alta rispetto ai soggetti olandesi.

Quindi, entrambi i gruppi sembrano usare lo stesso grado di discrezione; i soggetti olandesi, però, sembrano essere leggermente più sensibili dei soggetti italiani al fattore 'distanza di potere'.

### 3.1.3. L'influenza delle variabili

La tabella (5) mostra la frequenza di scelta per ogni strategia relativa alle tre variabili. Si osserva che i soggetti italiani si fanno influenzare principalmente dalla distanza sociale, mentre invece per i soggetti olandesi si sono identificati due fattori con un'influenza simile: la distanza di potere e la distanza sociale. Per entrambi i gruppi la rilevanza non sembra essere particolarmente importante per la scelta della strategia. I risultati del test statistico confermano queste osservazioni.

	Distanza di potere alta	Distanza di potere bassa	Distanza sociale Alta	Distanza sociale bassa	Rilevanza alta	Rilevanza bassa
<b>Diretta</b>		It (40,8%) Ol (46,7%)		It (54,2%) Ol (44,2%)		
<b>Diretta convenzionale</b>						
<b>Indiretta non-convenzionale</b>	Ol (48,3%)				Ol (36,4%)	
<b>Indiretta</b>	It (40%)		It (60%) Ol (50%)		It (33%)	It (40%) Ol (41,7%)

Tabella 5 Strategia preferita per ogni variabile - It = soggetti italiani, Ol = soggetti olandesi

### 3.1.4. I risultati quantitativi in sintesi

L'analisi dei risultati della parte quantitativa del questionario ci porta alle seguenti conclusioni preliminari. Prima di tutto si osserva che le risposte dei due gruppi a livello quantitativo non presentano sostanziali differenze e che anche il grado di schiettezza risulta essere molto simile. Poi, per quanto riguarda il ruolo delle tre variabili, si osserva che la distanza sociale è la variabile che influenza di più gli italiani nelle loro scelte di strategia, mentre invece i soggetti olandesi sembrano essere sensibili non solo alla variabile della distanza sociale ma anche a quella della distanza di potere. Nel caso in cui la distanza di potere è bassa, i soggetti olandesi preferiscono delle strategie più dirette, risultando quindi meno discreti. In quanto alla variabile della distanza sociale, per entrambi i gruppi vale che quando questa è bassa, le risposte sono più indiscrete, mentre invece quando questa è alta, le risposte sono più discrete. Infine per entrambi i gruppi vale che la rilevanza non sembra influire sulla scelta della risposta.

Quindi, in base a quanto esaminato fino a questo punto, si può cautamente concludere che l'uso della discrezione in situazioni imbarazzanti è uguale per gli italiani e per gli olandesi. L'unica differenza osservabile tra i due gruppi è nei fattori che portano a scegliere una strategia più diretta. Per i soggetti italiani questa è la distanza sociale. Per i soggetti olandesi è la distanza sociale ma anche la distanza di potere.

## 3.2. Risultati. L'analisi qualitativa

### 3.2.1. Risultati generali

I risultati del DCT confermano la distribuzione delle preferenze riscontrata con il questionario a scelta multipla: a livello di scelta della strategia, i due gruppi non presentano differenze rilevanti. La tabella 6 riporta i dati assoluti e le percentuali del DCT. La strategia più usata dai due gruppi è quella indiretta: 40.8% per gli italiani, 38.3% per gli olandesi. La strategia meno usata è quella diretta per i soggetti olandesi (15.8%) e quella diretta convenzionale per i soggetti italiani (20%). Questi valori confermano quindi che la frequenza con cui le strategie vengono usate è molto simile.

	Diretta	Diretta convenzionale	Indiretta non-convenzionale	Indiretta
<b>Italiani</b>	24 20%	17 14.2%	30 25%	49 40.8%
<b>Olandesi</b>	19 15.8%	24 20%	31 25.8%	46 38.3%

Tabella 6 Risultati generali del test qualitativo

La tecnica del DCT ci permette però di svolgere anche un'analisi qualitativa delle scelte lessicali e morfosintattiche fatte dai soggetti e di ottenere quindi un quadro più dettagliato delle preferenze dei due gruppi. L'esempio (4a) illustra la strategia indiretta utilizzata da un soggetto italiano: il soggetto non solo non direbbe niente ma esprime anche il proprio disgusto per la situazione poco igienica. Gli esempi (4b) e (4c) mostrano invece che la stessa strategia indiretta non-convenzionale acquista una sfumatura diversa a seconda di chi la utilizza. I soggetti italiani tendono ad agire (per es. offrendo un fazzolettino), mentre invece i soggetti olandesi preferiscono esprimere verbalmente o tramite un gesto la causa dell'imbarazzo. Infine l'esempio (5) mostra



che i soggetti italiani coinvolgono più spesso gli astanti per condividere le proprie emozioni.

- (4) È giovedì mattina e il sole splende. Stai andando a lezione in autobus. L'autobus è pieno di studenti e molto vicino a te c'è una ragazza, una studentessa, con del muco che le esce dal naso. Sembra che la ragazza non si accorga di niente. Che cosa diresti e/o faresti?
  - 4a. Soggetto italiano: 'Mi girerei dall'altra parte perché mi darebbe molto fastidio e potendo mi allontanerei. Naturalmente non direi niente'.
  - 4b. Soggetto italiano: 'Gli porgo il mio pacco di fazzoletti'.
  - 4c. Soggetto olandese: 'Farei un gesto, come passare con la mia mano sul naso in modo che si renda conto del fatto che c'è qualcosa che non va con il suo naso e che capisca la situazione così. Un approccio diretto tramite parole è più imbarazzante'.
  
- (5) Martedì sera, dopo aver studiato tutto il giorno, sei andato/a in palestra ad allenarti. Stai facendo esercizio sulla cyclette e di fianco a te c'è un signore sulla quarantina che ha appena finito la sua sessione di cyclette e sembra molto affaticato dall'allenamento. Noti che mentre scende dalla bici, il suo pantaloncino rimane attaccato alla sella della bici. Il signore non se ne rende conto e continua a scendere il che fa sì che sul pantaloncino si crei uno strappo. Il signore nel frattempo è sceso del tutto dalla cyclette e si sta dirigendo verso un altro macchinario. Che cosa diresti e/o faresti?
  - 5a. Soggetto italiano: 'Scoppio a ridere e cerco con lo sguardo qualche faccia conosciuta che rida con me all'insaputa del signore'.
  - 5b. Soggetto italiano: 'Riderei con il signore e gli altri presenti in palestra'.
  - 5c. Soggetto olandese: 'Riderei di nascosto'.

### 3.2.2. Il grado di schiettezza e le marcature

Nel grafico (2) vediamo il grado di schiettezza dei soggetti italiani e di quelli olandesi per ognuna delle quattro situazioni del DCT. Anche in questo caso tanto più lunga è la barra, quanto più diretta è la risposta. I due gruppi non presentano differenze significative.

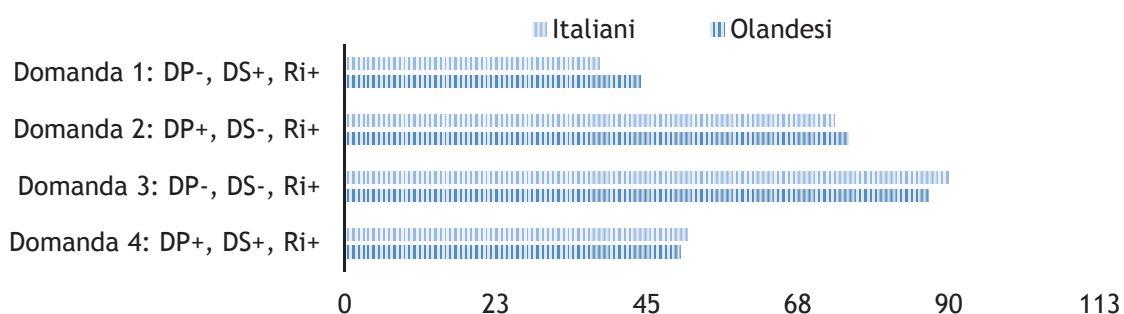


Grafico 2 Grado di schiettezza - parte qualitativa

La tabella 7 riporta in formato numerico il grado di schiettezza per ogni situazione del DCT. Il valore medio di schiettezza dei soggetti italiani è 63, quello dei soggetti olandesi è 64.

	1	2	3	4
<b>Italiani</b>	38	73	90	51
<b>Olandesi</b>	44	75	87	50

Tabella 7 Grado di schiettezza - parte qualitativa

I risultati del secondo test confermano quindi le tendenze generali emerse già con il primo test: i due gruppi non presentano differenze rilevanti per quanto riguarda la preferenza di strategia e il grado di schiettezza.

Passiamo ora all'esame del contenuto lessicale delle risposte del DCT. In questa analisi abbiamo distinto le marcature interne da quelle esterne. I marcatori interni sono forme lessicali che vengono usate per rendere una richiesta meno diretta e hanno quindi una funzione lenitiva. Esempi di marcature interne sono: i marcatori di gentilezza (*per favore, grazie*), i *downtoners* (*magari, eventualmente*) e gli *understaters* (*un attimo, un po'*). Le marcature esterne, invece, vengono realizzate tramite proposizioni che hanno la funzione di modificare il messaggio fornendo una giustificazione o ragione per la richiesta (... *perché tutti ridono di te*), presentando una richiesta provvisoria (*ti volevo chiedere qualcosa ...*) oppure come *disarmer* (*scusa se ti interrompo, ma ...*). Come mostra la tabella 8, i soggetti italiani usano in totale 37 marcature lessicali, mentre gli olandesi ne usano 30.

Marcatura		Soggetti italiani					Totale	Soggetti olandesi					Totale
		1	2	3	4	1		2	3	4			
Interna	Gentilezza	-	6	-	-	6	-	-	-	-	-	-	
	<i>Downtoner</i>	1	2	-	4	7	1	1	5	3	10		
Esterna	Giustificazione	-	-	9	1	10	-	3	8	-	11		
	<i>Disarmer</i>	1	7	4	2	14	-	8	-	1	9		
	<b>Totale</b>	<b>2</b>	<b>15</b>	<b>13</b>	<b>7</b>	<b>37</b>	<b>1</b>	<b>12</b>	<b>13</b>	<b>4</b>	<b>30</b>		

Tabella 8 Marcature lessicali

Questo vuol dire che anche se le strategie usate si assomigliano e il grado di schiettezza è uguale, i soggetti italiani sono un po' più discreti di quelli olandesi perché l'uso delle marcature rende le loro risposte meno dirette. L'esempio (6) illustra l'effetto delle marcature lessicali. (6a) e (6b) sono due delle risposte originali ottenute con il DCT. In (6c) e (6d) le stesse risposte vengono ripetute senza marcature lessicali. Sebbene le strategie rimangano identiche (in entrambi i casi si tratta di una strategia indiretta non-convenzionale), l'atto linguistico in (6c) e in (6d), in cui i marcatori lessicali sono stati eliminati, risulta meno discreto dell'atto linguistico in (6a) e in (6b).

- (6) a. Scusi signore forse ha strappato i suoi pantaloncini!  
b. Mi sa che le è rimasta un po' di gomma da masticare sulla barba ...  
c. Ha strappato i pantaloncini!  
d. Le è rimasta gomma da masticare sulla barba...

Quindi, sebbene il grado di schiettezza sia uguale, ci sono comunque delle differenze

di stile. Per esempio, nelle situazioni in cui la distanza sociale è bassa (nel DTC la situazione 1 e la situazione 3), la strategia indiretta non-convenzionale preferita in questi casi permette di personalizzare il messaggio utilizzando marcatori lessicali. L'inserimento di termini quali *magari*, *un po'*, *scusi*, *perché...*, mitiga l'imposizione e aggiunge nel contempo materiale lessicale che riflette lo stato d'animo del soggetto.

### 3.2.3. L'influenza delle variabili

La variabile che influenza di più sia il grado di schiettezza che la strategia usata da parte dei soggetti, è per entrambi i gruppi la distanza sociale (tabella 9). Questo vuol dire che quando la distanza sociale è bassa, la schiettezza è alta e le strategie usate sono dunque più dirette. Quando la distanza sociale è alta, la schiettezza è bassa e dunque le strategie usate sono più discrete.

	Distanza di potere alta	Distanza di potere bassa	Distanza sociale alta	Distanza sociale bassa
<b>Diretta</b>				It (31,7%)
<b>Diretta convenzionale</b>		Ol (40%)		Ol (35%)
<b>Indiretta non-Convenzionale</b>				
<b>Indiretta</b>	It (46,7%) Ol (45%)	It (35%)	It (65%) Ol (58,3%)	

Tabella 9 Strategia preferita per ogni variabile - It = soggetti italiani, Ol = soggetti olandesi

Ciò che si nota per i due gruppi è che benché la distanza sociale abbia un'influenza maggiore sulla schiettezza, la distanza di potere può rafforzare o attenuare la risposta: quando la distanza di potere è alta, la schiettezza delle risposte è più bassa rispetto a quando la distanza di potere è bassa. In base a questi dati si può cautamente suggerire che la distanza sociale sembra essere la variabile più determinante nella scelta di una strategia; la distanza di potere, invece, pare avere una funzione più marginale e, almeno nei dati qui studiati, pare essere responsabile della scelta delle marcature lessicali.

### 3.2.4. I risultati qualitativi in sintesi

I dati del DCT confermano la tendenza generale osservata nel primo test con domande a scelta multipla: le strategie di schiettezza utilizzate dai due gruppi nel DCT sembrano essere molto simili. Nel caso del DCT la strategia di schiettezza preferita è quella indiretta. Tuttavia, al di là di questa somiglianza superficiale, si sono osservati alcuni dettagli interessanti a livello lessicale che modificano la forza illocutoria dell'enunciato e che distinguono lo stile dei soggetti italiani da quello dei soggetti olandesi. L'utilizzo delle marcature lessicali ha infatti come effetto che gli enunciati dei soggetti italiani vengono percepiti come più discreti rispetto agli enunciati dei soggetti olandesi.

#### 4. Discrezione e consapevolezza linguistica

L'obiettivo di questa ricerca era cercare di determinare eventuali differenze tra italiani e olandesi nel grado di schiettezza in situazioni imbarazzanti. L'analisi quantitativa e qualitativa dei dati sperimentali raccolti non ha rilevato differenze significative a livello di strategie: per entrambi i gruppi vale che la strategia di schiettezza preferita è la indiretta non-convenzionale per le domande a scelta multipla e la indiretta per il DCT. In entrambi i casi la distanza sociale sembra essere decisiva per il grado di schiettezza scelto. L'analisi qualitativa a livello lessicale ha però rivelato alcune differenze interessanti negli enunciati dei due gruppi. L'utilizzo di un numero maggiore di marcature lessicali da parte dei soggetti italiani risulta avere un effetto mitigatore sull'imposizione dell'enunciato, per cui esso viene percepito come più discreto.

La distinzione tra strategie di schiettezza a livello pragmatico e scelte linguistiche a livello lessicale ci ha permesso di determinare in modo più preciso eventuali differenze nel modo di reagire da parte dei soggetti italiani e dei soggetti olandesi in situazioni imbarazzanti. L'analisi quantitativa e qualitativa dei dati raccolti in questa ricerca ha rivelato che le differenze trovate a livello profondo non sono determinate da fattori psicologici ma da fattori linguistici, che sono legati alla cultura.

#### 5. Conclusione

L'analisi dei dati raccolti tramite un test con domande a scelta multipla e un *Discourse Completion Task* hanno rivelato che i soggetti italiani e i soggetti olandesi in situazioni che causano imbarazzo adottano strategie di schiettezza molto simili. Nei casi in cui la distanza sociale è alta i soggetti olandesi sono più diretti rispetto ai soggetti italiani, mentre invece si osserva l'opposto quando la distanza sociale è bassa. Per entrambi i gruppi vale che la distanza sociale è comunque decisiva nel determinare il grado di discrezione. Si osserva inoltre che i soggetti italiani risultano meno sensibili dei soggetti olandesi a una distanza di potere alta. L'analisi del lessico invece, ha fatto emergere alcune differenze interessanti. Gli enunciati dei soggetti italiani contengono un numero maggiore di marcature lessicali, sia interne che esterne. I marcatori lessicali hanno la funzione di mitigare l'imposizione dell'enunciato e questo spiegherebbe il fatto che le risposte dei soggetti italiani risultano più discrete rispetto a quelle dei soggetti olandesi.

Concludendo, la metodologia adottata in questo lavoro ci ha permesso di distinguere due livelli di analisi - il livello pragmatico e il livello lessicale - e di identificare in modo più preciso le componenti di un enunciato e la loro interazione in un contesto che può dar luogo a imbarazzo. Ma al di là dell'interesse prettamente linguistico, questo lavoro è stato un tentativo di analizzare in modo oggettivo un fenomeno altrimenti difficilmente misurabile e di dimostrare che la costruzione del significato non è data da fattori psicologici ma dagli strumenti linguistici di cui dispongono i parlanti.

## Bibliografia

- Billmyer, K. & M. Varghese. 2000. 'Investigating instrument-based pragmatic variability. Effects of enhancing discourse completion tests'. *Applied Linguistics* 21, 4: 517-552.
- Blum-Kulka, S., J. House & G. Kasper. 1989. *Cross-cultural pragmatics: requests and apologies*. Norwood, NJ: Ablex.
- Brown, P. & S. Levinson. 1987. *Politeness: Some universals in language usage*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Hendriks, B. & R. Le Pair. 2004. 'Conventionaliteit en beleefdheid in Nederlandse verzoeken'. *Tijdschrift voor taalbeheersing* 26, 1: 21-43.
- Hofstede, G. 1991. *Cultures and organizations. Software of the mind*. London: McGraw-Hill.
- Leech, G. 1983. *Principles of Pragmatics*. London: Longman.
- Leech, G. 2007. 'Politeness: Is there an East-West divide?'. *Journal of Politeness Research* 3, 2: 167-206.
- Leech G. 2008. *Language in Literature. Style and Foregrounding*. Harlow, England: Pearson Longman.
- Le Pair, R. 1996. 'Spanish request strategies. A cross-cultural analysis from an intercultural perspective'. *Language Sciences* 18, 3: 651-670.
- Müller-Jacquier, B. 2000. 'Linguistic Awareness of Cultures. Grundlagen eines Trainingsmoduls'. In: *Studien zur internationalen Unternehmenskommunikation*, a cura di Jürgen Bolten, 20-49. Leipzig: Popp.
- Nurani, L. M. 2009. 'Methodological issue in pragmatic research: Is discourse completion test a reliable data collection instrument?'. *Methodological Issue. Pragmatic Research* 17, 8: 667-678.
- Spencer-Oatey, H. & P. Franklin. 2009. *Intercultural interaction. A multidisciplinary approach to intercultural communication*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Ulijn, J. M. 1995. 'The Anglo-Germanic and Latin concept of politeness and time in cross-Atlantic business communication. From cultural misunderstanding to management success. Intercultural negotiation'. *Hermes*, 15: 1-28.

## Appendice

### Questionario a scelta multipla

#### Versione in italiano

Sei al lavoro e il tuo capo, con cui ti trovi molto bene e che conosci già da sei anni, torna da una passeggiata. Quando entra ti colpisce una forte puzza, e scopri che il tuo capo ha della cacca di cane sotto la scarpa. Quale delle seguenti risposte si avvicina di più a ciò che diresti o faresti?

- Non farei o direi niente.
- Mi sa che ha qualcosa sotto la scarpa...
- Ha cacca sotto la scarpa.
- Forse dovrebbe pulire la scarpa...

Sei a lezione e hai pausa. Durante la pausa ti metti a parlare con un'altra studentessa che hai appena conosciuto. Noti che ha un lungo capello sulla manica della maglia. Quale delle seguenti risposte si avvicina di più a ciò che diresti o faresti?

- Aspetta, togli quel capello della manica.
- Hai qualcosa sulla manica.
- Non farei o direi niente.
- Dovresti passare un attimo con la mano sulla manica.

Hai lezione di un professore che vedi per la prima volta. Dopo la lezione gli chiedi qualcosa in corridoio e mentre parli noti che il professore ha una briciola sul mento. Quale delle seguenti risposte si avvicina di più a ciò che diresti o faresti?

- Non farei o direi niente.
- Mi scusi, ma ha una briciola sul mento.
- Ha qualcosa sul mento.
- Farebbe bene a passare con la mano sul mento.

Sei in un ufficio pubblico e ti trovi in ascensore con una signora sulla sessantina che non conosci. Probabilmente la signora è appena andata in bagno, poiché c'è un lungo pezzo di carta igienica che esce da dietro la sua gonna. Quale delle risposte si avvicina di più a ciò che diresti o faresti?

- Ha della carta igienica che le pende da dietro la gonna.
- Farebbe bene a togliere qualcosa da dietro la gonna.
- Non farei o direi niente.
- Ha qualcosa che le pende da dietro la gonna.

Sei al supermercato e vedi una tua amica. Quando lei si avvicina, vedi che il suo rossetto non si trova più solo sulle labbra ma che si è sbavato intorno a tutta la bocca. Quale delle risposte si avvicina di più a ciò che diresti o faresti?

- Hai qualcosa sul viso.
- Dovresti pulirti la faccia.
- Non farei o direi niente.
- Hai il rossetto su tutta la faccia.

Sei a casa con tuo fratello più piccolo. Quando lui ride, ti accorgi che ha gli spinaci fra i denti. Quale delle risposte si avvicina di più a ciò che diresti o faresti?

- Non farei o direi niente.
- Dovresti passare col dito sui denti.
- Hai qualcosa fra i denti.
- Hai degli spinaci fra i denti.

Ti trovi nel treno e di fronte a te sta dormendo un ragazzo della tua età. Mentre il ragazzo dorme ti accorgi che dalla sua bocca esce saliva e ha tutto il mento e la maglietta sbavati. Quando si sveglia sembra che non si accorga di niente. Quale delle seguenti risposte si avvicina di più a ciò che diresti o faresti?

- a. Dovresti un attimo pulire il mento e la maglietta.
- b. Hai della saliva su tutto il mento e la maglietta.
- c. Hai qualcosa sulla maglietta e sul mento.
- d. Non farei o direi niente.

Dopo la lezione stai parlando con la tua professoressa che conosci da quando hai iniziato l'università e che trovi molto simpatica. Mentre parlate noti che ha una macchietta di pomodoro sulla maglietta bianca. Quale delle risposte si avvicina di più a ciò che diresti o faresti?

- a. Ha qualcosa sulla maglietta.
- b. Non farei o direi niente.
- c. Ha una macchia di pomodoro sulla maglietta.
- d. Farebbe bene a pulirsi la maglietta (indicando la macchia con il dito).

### Versione in olandese

Je bent aan het werk, en je baas met wie je het goed kan vinden en die je al zes jaar kent komt terug van een wandeling. Als je baas binnenloopt merk je dat het nogal stinkt en ontdek je dat hij hondenpoep onder zijn schoen heeft. Welke van de onderstaande antwoorden komt het meest in de buurt bij wat jij zou zeggen of doen?

- a. Ik zou niets zeggen of doen.
- b. Volgens mij heb je iets onder je schoen.
- c. Je hebt hondenpoep onder je schoen.
- d. Misschien moet je je schoen even schoonmaken?

Je bent op de universiteit en hebt pauze. Tijdens de pauze praat je met een andere studente die je nog maar net kent. Je merkt op dat ze een lange haar aan haar mouw heeft hangen. Welke van de onderstaande antwoorden komt het meest in de buurt bij wat jij zou zeggen of doen?

- a. Je moet die haar van je arm halen.
- b. Je hebt iets op je arm
- c. Ik zou niets zeggen of doen.
- d. Je moet even zo doen (je maakt een vegende beweging met je hand over je arm).

Je hebt college van een docent die je voor het eerst ziet. Na het college vraag je op de gang nog wat aan de docent, en dan zie je dat de docent een broodkruimel op zijn kin heeft. Welke van de onderstaande antwoorden komt het meest in de buurt bij wat jij zou zeggen of doen?

- a. Ik zou niets zeggen of doen.
- b. U heeft een broodkruimel op uw kin.
- c. U heeft iets op uw kin.
- d. U zou even met uw hand over uw kin moeten vegen.

Je bent in een kantoor en staat in de lift met een vrouw die je niet kent en ongeveer 60 jaar is. Waarschijnlijk is de vrouw net naar de wc geweest, ze heeft namelijk een lang stuk wc-papier uit de achterkant van haar rok hangen. Welke van de onderstaande antwoorden komt het meest in de buurt bij wat jij zou zeggen of doen?

- a. Er steekt wc papier uit uw rok.
- b. U zou even iets uit de achterkant van uw rok moeten halen.
- c. Ik zou niets zeggen of doen.
- d. Er steekt iets uit de achterkant van uw rok.

Je bent in de supermarkt als je een vriendin van je ziet. Wanneer ze dichterbij komt merk je op dat de rode lipstick van je vriendin niet alleen meer op haar lippen zit, maar dat deze rond haar hele mond is uitgesmeerd. Welke van de onderstaande antwoorden komt het meest in de buurt bij wat jij zou zeggen of doen?

- a. Je hebt iets op je gezicht.
- b. Je moet even je gezicht schoonmaken.

- c. Ik zou niets zeggen of doen.
- d. Je hebt lipstick op je hele gezicht.

Je bent thuis met je kleine broertje. Wanneer hij lacht zie je dat hij spinazie tussen zijn tanden heeft. Welke van de onderstaande antwoorden komt het meest in de buurt bij wat jij zou zeggen of doen?

- a. Ik zou niets zeggen of doen.
- b. Je moet even met je vinger over je tanden gaan.
- c. Je hebt iets tussen je tanden.
- d. Je hebt spinazie tussen je tanden.

Je zit in de trein en tegenover je zit een jongen van jouw leeftijd te slapen. Terwijl hij slaapt kwijlt hij, en zijn hele kin en trui zijn nat van de kwijl. Wanneer hij wakker heeft lijkt het alsof hij niks doorheeft. Welke van de onderstaande antwoorden komt het meest in de buurt bij wat jij zou zeggen of doen?

- a. Je zou je shirt en je kin even schoon moeten maken.
- b. Je hebt kwijl op je shirt en kin.
- c. Je hebt iets op je shirt en je kin.
- d. Ik zou niets zeggen of doen.

Na college sta je te praten met je docente die je kent sinds je naar de universiteit gaat en die je erg aardig vindt. Terwijl jullie praten zie je dat ze een rood vlekje van een tomaat heeft op haar witte shirt. Welke van de onderstaande antwoorden komt het meest in de buurt bij wat jij zou zeggen of doen?

- a. U heeft iets op uw shirt.
- b. Ik zou niets zeggen of doen.
- c. U heeft tomaat op uw shirt.
- d. U zou uw shirt even schoon moeten maken (wijzend naar de vlek).

### Parole chiave

Comunicazione interculturale, olandese-italiano, discreto vs rude, situazioni imbarazzanti, marcatori del discorso

**Manuela Pinto** è assistant professor di lingua e linguistica italiana presso il dipartimento di Lingue, Culture e Comunicazione dell'Università di Utrecht. I suoi interessi e la sua esperienza includono la linguistica formale, la psicolinguistica e la linguistica applicata, particolarmente nel campo del bilinguismo simultaneo e dell'acquisizione della L2. Il progetto a cui sta lavorando attualmente ha come obiettivo la creazione di uno strumento - il *Coloring Book Test* - per misurare l'acquisizione del vocabolario nei bambini di madrelingua olandese e in quelli con un'altra madrelingua. È anche attiva nella diffusione della conoscenza scientifica più aggiornata nel campo dell'acquisizione di due o più lingue e organizza regolarmente conferenze e workshop per famiglie bilingui, professionisti e altri interessati a questo fenomeno.

Dipartimento di Lingue, Letteratura e Comunicazione - Italiano  
 Trans 10, 3512 JK Utrecht (Paesi Bassi)  
 m.pinto@uu.nl

**Mathilde Schuringa** ha conseguito un diploma di Bachelor in Lingua e Letteratura Italiana e un diploma di Master con lode in Comunicazione Interculturale, entrambi presso l'Università di Utrecht. Il presente articolo è basato sulla ricerca da lei condotta per la sua tesi di Master intitolata *Dirlo o non dirlo. Una ricerca contrastiva sugli atti linguistici riguardo la discrezione da parte di italiani e olandesi*. Dal gennaio 2016



Mathilde lavora come supporto alle vendite per l'Italia presso Heiploeg International B.V.

Noorderweg 63, 9804 TE Noordhorn (Paesi Bassi)  
mathildeschuiringa@outlook.com

## **SUMMARY**

### **To say or not to say?**

#### **Discretion in embarrassing situations in Italian and Dutch culture**

How tactful are Italians and the Dutch in embarrassing situations? This comparative study seeks to determine the factors that affect the degree of discretion and communicative strategy used by native speakers of Italian and Dutch when involved in a situation that may cause embarrassment. The data were collected by means of a multiple-choice questionnaire and a discourse completion task. The results show that the two groups use the same strategies. However, a qualitative analysis at the lexical level reveals that Italian speech acts also contain discourse markers (lenitives, downtoners, apologies, etc.), which may explain why Italians are perceived as more tactful.