

Perché non sei mai puntuale?

Analisi comparativa della concezione del tempo nella cultura italiana e quella olandese

"La cultura italiana e la cultura olandese hanno una concezione del tempo diversa?"



Tesi di laurea magistrale
Università di Utrecht – MA comunicazione interculturale

Docente: Pinto, M.

Tim van Berne

3946258

22 luglio 2016



Universiteit Utrecht

Abstract

Questa ricerca comparativa si è svolta nell'ambito della comunicazione interculturale. Sono state paragonate la cultura italiana e quella olandese per quanto riguarda la loro concezione del tempo. Si è provato a rispondere alla domanda "La cultura italiana e la cultura olandese hanno una concezione del tempo diversa?"

Dopo aver stabilito la posizione della ricerca rispetto alla letteratura preesistente, era possibile specificarla. In altre parole, qui di seguito si specificano la domanda centrale e le varie domande più specifiche. Come case study si è esaminata la concezione del tempo in ambito lavorativo delle due culture. Le domande specifiche, partendo dalla domanda generale erano:

- Che cosa significa essere puntuale in un contesto professionale nella cultura italiana e nella cultura olandese? È possibile quantificare questo concetto?
- Quali fattori possono influire sul concetto di puntualità?
- In che modo differisce la cultura italiana di quella olandese per quanto riguarda le dimensioni di Schriber e Gutek?
- Come si reagisce nelle due culture alla mancanza di puntualità?

I partecipanti alla presente ricerca hanno compilato due questionari: uno sulla loro concezione del tempo (in buona parte per raccogliere dei dati statistici, al fine di analizzare questi in SPSS (un programma per condurre delle analisi statistiche)) e un altro sulle espressioni linguistiche in confronto alla mancanza di puntualità (un Discourse Completion Task).

Tramite le domande specifiche sopraindicate si è tentato di formulare una risposta alla domanda generale. In base ai loro risultati si può dedurre che la cultura italiana e quella olandese hanno infatti una concezione del tempo diversa. Nell'analisi delle associazioni è emerso che per gli italiani l'utilizzo del linguaggio riguardo al tempo contiene più parole emotive e dà più importanza al messaggio trasmesso attraverso il tempo, mentre il linguaggio degli olandesi contiene più associazioni legate alla struttura, la misurazione del tempo e la limitazione del tempo. Si è rivelato che la puntualità come concetto non è quantificabile, però la quantità di minuti di ritardo accettata nelle due culture può differire. I fattori che influiscono sul concetto di puntualità sono: il contesto, la quantità di minuti di ritardo e le spiegazioni e scuse. Inoltre è emerso che sia per quanto riguarda il ritmo, che gli schemi e le scadenze, gli olandesi, rispetto agli italiani, attribuiscono generalmente più valore al ritmo e alla programmazione al lavoro, il che indica un atteggiamento diverso per quanto riguarda la concezione del tempo al lavoro. Concludendo, nonostante siano piccole, ci sono delle differenze per quanto riguarda le reazioni nelle due culture. Gli italiani fanno più generalmente uso dei lenitivi e dell'ironia e assumono un contegno più formale, mentre gli olandesi in generale sono più diretti e informali. L'esempio dei cinque minuti di ritardo tollerabili in Italia, mentre in Olanda meno accettati punta ad un atteggiamento diverso riguarda alla mancanza di puntualità.

Parole chiave: tempo, lavoro, concetto, cultura, italiani, olandesi

Indice

| | |
|---|----|
| Abstract | 3 |
| Indice | 4 |
| 1. Introduzione..... | 5 |
| 2. Quadro teorico..... | 8 |
| 2.1 Il concetto di tempo..... | 8 |
| 2.1.2 Il tempo al lavoro | 9 |
| 2.2 La puntualità | 10 |
| 2.2.1 Il significato di puntualità | 11 |
| 2.3 Le reazioni alla mancanza di puntualità | 11 |
| 2.3.1 Faccia da Brown & Levinson | 11 |
| 2.3.2 Languaculture..... | 12 |
| 2.3.3 Consapevolezza Linguistica delle Culture | 13 |
| 2.3.4 Schiettezza e discrezione..... | 14 |
| 2.4 Un'analisi comparativa della puntualità in due culture | 15 |
| 2.5 Posizione della ricerca | 16 |
| 3. Ipotesi | 18 |
| 4. Metodo..... | 19 |
| 4.1 Obiettivo | 19 |
| 4.2 Metodo..... | 20 |
| 4.3 Disegno dei questionari | 22 |
| 4.4 Criteri di selezione dei soggetti..... | 23 |
| 4.5 Procedura..... | 24 |
| 4.6 Limiti del metodo di campionamento..... | 24 |
| 4.7 Validità dei fattori | 25 |
| 5. Risultati..... | 28 |
| 5.1 Risultati associazioni | 28 |
| 5.2 Risultati tempo libero | 30 |
| 5.3 Risultati tempo al lavoro | 32 |
| 5.4 Discourse completion task..... | 35 |
| 6. Discussione | 38 |
| 7. Conclusione..... | 44 |
| Bibliografia | 47 |
| Allegati | 49 |
| Appendice 1: Riassunto Neerlandese/Nederlandstalige samenvatting | 49 |
| Appendice 2: Questionario concezione del tempo | 50 |
| Appendice 3: Reazioni alla mancanza di puntualità – Discourse Completion Task | 54 |
| Appendice 4: Messaggi introduttivi dei questionari | 57 |
| Appendice 5: Categorie associazioni | 59 |
| Appendice 6: Output SPSS..... | 60 |
| Appendice 7: Analisi reazioni alla mancanza di puntualità | 66 |

1. Introduzione

"Time talks. It speaks more plainly than words. The message it conveys through loud and clear... It can shout the truth where words lie.

- Edward Hall"¹

Tutto ciò che facciamo crea tempo e le varie combinazioni di tempo all'interno di una formazione sociale creano una struttura o uno stile temporale. Tuttavia, io credo che non dobbiamo soltanto dire che le formazioni sociali hanno i loro stili temporali, dobbiamo fare un passo avanti e caratterizzare queste formazioni sociali prevalentemente in base ai loro stili di vita, così diceva Gosden (1994) (Macduff, 2006, p. 1).

Il tempo parla e il modo in cui parla differisce da cultura a cultura. Per un italiano per esempio è ovvio che la sua giornata inizi con l'alba, mentre molti degli asiatici e africani credono che una giornata cominci con l'inizio della notte e per gli ebrei i divieti del sabato iniziano al tramonto del venerdì. Un altro esempio: le culture cristiane, ebraiche e islamiche vedono il tempo come una linea (con il Giudizio Universale alla conclusione), mentre un indù o un buddista lo vede come un cerchio che sempre ritorna sui suoi passi; in hindi "ieri" e "domani" si dicono con la stessa parola. Queste riflessioni ci fanno intuire la complessità dell'idea di "tempo", che come quel che ci sembra naturale sia spesso solo culturale (Balboni, 2015).

Anche se il tempo non è il maggior rischio comunicativo, in un certo senso è un software mentale che può servire da esempio per capire la complessità del mondo. Infatti è proprio l'uso del tempo che può caratterizzare una cultura. Il tempo può essere visto come una corda o un elastico: in alcune culture è una corda tesa (può rilassarsi, ma rimane pur sempre della stessa lunghezza), mentre in altre è un elastico (si tende nel momento in cui c'è una ragione per farlo, ma di norma è in posizione di riposo). Queste concezioni diverse possono portare a domande ("che stai facendo" o "non hai più niente da fare?") e basta un tono di voce tale da indurre risentimento e innescare una crisi comunicativa (Balboni, 2015).

¹ In Macduff, I. Negotiation journal. Traduzione libera: Il tempo parla. Parla in modo più franco delle parole. Il messaggio che comunica viene sentito distintamente. Può gridare la verità, quando mentiscono le parole.

Le crisi comunicative sono da evitare, soprattutto negli appuntamenti internazionali. È di grande interesse che tutti sono presenti all'inizio, affinché si possa avere una riunione fruttuosa e trovare la strada giusta per esempio. In queste situazioni è importante che le persone coinvolte abbiano una concezione di puntualità concordante. Infatti la puntualità è un concetto molto cangiante: per le culture industrializzate è una cosa essenziale, mentre per un arabo, un brasiliano o perfino uno statunitense del sud è spesso un' indicazione di massima: si è puntuali purché l'appuntamento sia *sometime in the morning* o *sometime in the evening* (Hamilton & Parker, 1987). E non si tratta soltanto della quantità dei minuti di ritardo in questo caso; anche il significato della puntualità può causare dei problemi inaspettati e questo persino tra nazioni molto simili. Germania e Gran Bretagna ad esempio, due culture certamente puntualissime, sono distanti in modo sorprendente per quanto riguarda il concetto di puntualità. Nella cultura tedesca è una *forma mentis*, che porta a una forte rigidità nei rapporti sociali e comunicativi, mentre per un inglese è una forma di rispetto, ma se viene a mancare non porta all'incertezza, all'irritazione o al panico come in Germania (Hofstede, 1991, in: Balboni, 2015, p. 95)

Queste differenze interculturali sono state accertate in base allo studio di Hofstede, che nella sua cosiddetta dimensione di *uncertainty avoidance* (UAI) tratta anche la puntualità. Il problema fondamentale in questa dimensione è come affrontare il fatto che non si può mai prevedere il futuro: proviamo a controllare il futuro oppure vediamo cosa succede? I paesi con un UAI più alto hanno dei codici rigidi per quanto riguarda la fede e il comportamento e sono intolleranti verso il comportamento e le idee non ortodossi. Un UAI più basso invece significa un'attitudine più rilassata nella quale la pratica conta più che i principi.² (Hofstede, 2015)

Ma quando si è puntuali? Questa questione si riferisce in gran parte al margine intorno all'inizio dell'appuntamento. Puntuale vuole dire arrivare mezz'ora prima? O si può arrivare anche mezz'ora dopo? Dipende dall'interpretazione legata alla cultura di cui uno fa parte. Una teoria rilevante a riguardo è quella di Hall (1990). In breve (verrà elaborata nel quadro teorico), Hall (1990) distingue due specie di tempo: il tempo monocronico e quello policronico. Le culture monocroniche preferiscono fare una cosa alla volta e considerano gli schemi e la programmazione molto importanti. Quelle policroniche invece tendono a fare più cose allo stesso tempo e per loro è più importante concludere gli affari che seguire gli schemi. Secondo Hall (1990) le culture tipiche occidentali sono più monocroniche in confronto alle culture

² National culture. The Hofstede Center: <http://geert-hofstede.com/national-culture.html>

mediterranee e latino-americane. Quindi la puntualità viene interpretata in modo diverso nelle culture occidentali rispetto a quelle mediterranee e latino-americane. (Stolarski et al., 2015)

Tutte le diverse idee culturali di tempo e puntualità possono portare a conflitti. Non è difficile, ad esempio, immaginarsi gli eventuali problemi all'inizio di un appuntamento se tutte le persone coinvolte hanno dei pensieri diversi sulla puntualità. Se per uno essere in orario significa proprio questo, per un altro va bene qualche minuto di ritardo e per il terzo è normale arrivare venti minuti dopo, è ovvio che avranno un diverbio. In questo modo in situazioni interculturali le diverse concezioni del tempo potrebbero portare a problemi. Questo vale nella vita di tutti i giorni, ma è ancora più importante nel mondo di lavoro. Non essere puntuali sarà più accettato negli appuntamenti sociali, perché è più facile chiarificare: non c'è nessuna distanza di potere e non ci sono interessi commerciali, perciò la puntualità non è tanto importante, quanto negli appuntamenti di affari. Tuttavia il tempo è denaro e perciò sono gli eventuali problemi negli appuntamenti di business, innanzitutto ad un livello internazionale, che dovrebbero essere esaminati attentamente.

Ancora non sono svolte delle ricerche abbastanza specifiche che riguardano la concezione del tempo in ambito lavorativo in diverse culture. Con la presente ricerca si cerca di scoprire eventuali differenze interculturali, per così fare un primo passo verso una migliore comprensione di questo concetto e dei fenomeni ad esso collegati. Due esempi di culture diverse che si possono mettere a confronto sono quella olandese e quella italiana, non solo perché una è un rappresentante di una cultura occidentale e l'altra di quella mediterranea, ma anche perché sono due partner commerciali molto importanti. I dati relativi al 2014 mostrano un export dall'Olanda in Italia di circa 19 miliardi, mentre l'export dal Belpaese ai Paesi Bassi è di 8 miliardi³. Questo commercio tra i due paesi porta anche ad una crescita di riunioni tra aziende provenienti dall'Olanda e dall'Italia. Perciò è interessante investigare le differenze interculturali che eventualmente potrebbero portare a degli equivoci negli appuntamenti internazionali, partendo dalla seguente domanda generale: la cultura italiana e la cultura olandese hanno una concezione del tempo diversa?

Nel capitolo seguente, il quadro teorico, si esamina la letteratura preesistente, affinché si possano formulare delle domande più specifiche per meglio investigare il caso italo-olandese.

³ <http://www.rvo.nl/onderwerpen/internationaal-ondernemen/landenoverzicht/itali%c3%ab/handel-en-economie>

2. Quadro teorico

Al fine di stabilire la posizione della ricerca nella letteratura preesistente, trattiamo alcuni studi rilevanti per questo argomento. Alcuni di questi sono teorici, altri pratici. Questi studi trattano di: il concetto di tempo in generale di cui la puntualità fa parte, la puntualità in generale, le eventuali conseguenze del non essere puntuali e un'analisi comparativa della puntualità in due culture (una monocronica e una policronica).

2.1 Il concetto di tempo

"Time is so thoroughly woven into the fabric of existence that we are hardly aware of the degree to which it determines and co-ordinates everything we do, including the modelling of relations with others in many subtle ways."⁴ (Hall, 1976, in: Spencer-Oatey & Franklin, 2009, p. 24)

Questa citazione si riferisce alla distinzione tra tempo policronico e monocronico (si veda introduzione, p. 6). Si costituiscono quindi delle visioni opposte in merito al tempo e alle relazioni personali: le persone in una cultura monocronica sono orientate più sul tempo, mentre quelle in una cultura policronica sono orientate più sulle relazioni sociali. La percezione del tempo è lineare nelle culture monocroniche, il loro tempo è suddiviso in compartimenti. Inoltre un compito viene concluso prima di iniziare un altro e così ci si concentra su una cosa sola. Nelle culture monocroniche gli impegni di tempo vengono presi sul serio. In altre parole, gli appuntamenti, i programmi e la puntualità sono importantissimi. In culture policroniche il tempo ha un ruolo meno prominente. I contatti sociali e le relazioni personali sono apprezzati molto più dei programmi fissati. Il tempo è flessibile, non è suddiviso in compartimenti. Al contrario del sistema monocronico, in culture policroniche si fanno facilmente molte cose contemporaneamente ed essere interrotti non viene considerato fastidioso. I programmi e gli appuntamenti vengono cambiati spesso e senza problemi. Hall e Hall (1990, p. 19-20) sostengono ad esempio che negli Stati Uniti si deve programmare un appuntamento di lavoro minimo due settimane in anticipo, mentre nei paesi arabi due settimane sono troppe perché "una data programmata così tanto di anticipo 'sfugge alla mente'" (Hall & Hall, 1990, in: Pieterse, 2013, p. 24). È ovvio che le diverse visioni sul concetto di tempo avranno il loro

⁴ In Spencer-Oatey & Franklin. *Intercultural Interaction. A Multidisciplinary Approach to Intercultural Communication*. Traduzione libera: Il tempo è così esaustivamente intessuto nell'esistenza che siamo a stento consapevoli del grado in cui determina e coordina tutto ciò che facciamo, la modellazione delle relazioni con altri in tanti modi sottili inclusa.

effetto sulla puntualità.

2.1.2 Il tempo al lavoro

Malgrado vi siano abbastanza studi sulla cultura organizzativa e sulle norme organizzative, gli studi sull'uso del tempo sono pochi. Tuttavia, una cosa sulla quale molti ricercatori concordano è che il tempo è una risorsa scarsa e perciò deve essere gestito. Siccome è visto come una risorsa scarsa, il tempo ha dei valori monetari e non monetari che possono avere un effetto sul nostro atteggiamento.

Le organizzazioni possono gestire il tempo, come fanno con le altre risorse, sia in modo diretto (attraverso la pianificazione della produzione) che in modo indiretto (differenziazione funzionale). Tra i vari processi a riguardo si trovano: l'assegnazione, gli schemi e le scadenze (la programmazione), la puntualità, il ritmo, la coordinazione e la sincronizzazione. Altri concetti a riguardo sono l'autonomia dell'uso del tempo, la routine verso la varietà dei compiti e i limiti nell'uso del tempo. Implicitamente si capiscono questi processi nelle organizzazioni, ma non vengono fatti espliciti né studiati. Inoltre, le dimensioni temporali relative alla cultura comprendono l'orientazione temporale (i.e. futuro, presente, passato), gli scambi tra qualità e velocità (ritmo del lavoro) e la consapevolezza dell'uso del tempo.

Nel loro articolo Schriber e Gutek (1987) elaborano le dimensioni rilevanti per la gestione del tempo al lavoro. È stato creato un questionario nel quale sono state create delle domande in base alle varie dimensioni. Questo è stato compilato da 529 soggetti, di 23 organizzazioni. In base ai loro risultati le dimensioni sono state testate per quanto riguarda la loro validità, il che è un aspetto importante per l'eventuale generalizzabilità dei dati. Un Cronbach's alfa di .60, con un certo margine stabilito dai ricercatori, significa che la dimensione è valida. Nella tabella 1 si vede che con i soggetti di Schriber e Gutek tutte le dimensioni sopraindicate, l'autonomia dell'uso del tempo e la routine verso la varietà dei compiti escluse, sono risultate almeno marginalmente valide.

Cronbach's Alpha for Scales Derived From Principal Component Analysis

| Principal component | Scale | n | Cronbach's α | M | SD |
|---------------------|---|-----|---------------------|-----|-----|
| 1 | Schedules & Deadlines | 514 | .80 | 3.9 | 0.7 |
| 2 | Punctuality | 523 | .74 | 3.4 | 0.9 |
| 3 | Future Orientation | 524 | .71 | 3.9 | 0.9 |
| 5 | Time Boundaries Between Work and Nonwork | 523 | .65 | 3.6 | 0.9 |
| 3 | Quality vs. Speed | 490 | .63 | 4.3 | 0.9 |
| 9 | Synchronization and Coordination of Work with Others Through Time | 522 | .63 | 4.3 | 0.7 |
| 6 | Awareness of Time Use | 524 | .60 | 3.4 | 0.7 |
| 7 | Work Pace | 522 | .60 | 2.9 | 0.7 |
| 4 | Allocation of Time | 519 | .59 | 3.6 | 0.9 |
| 13 | Sequencing of Tasks Through Time | 521 | .58 | 3.4 | 1.1 |
| 11 | Intraorganizational Time Boundaries | 526 | .55 | 3.7 | 1.0 |
| 8 | Autonomy of Time Use | 519 | .54 | 2.4 | 0.7 |
| 10 | Variety vs. Routine | 521 | .52 | 3.1 | 0.8 |

Tabella 1: Cronbach's alfa delle dimensioni (Schriber & Gutek (1987), pp. 647)

2.2 La puntualità

Una domanda importantissima in questo caso è: quali sono le parti costitutive di puntualità? Non sono facili da definire. Ad esempio, una persona che arriva 30 minuti più tardi di quando sarebbe dovuta arrivare è puntuale o no? Tutto ciò dipende da cosa vuole dire "sarebbe dovuta arrivare" o in altre parole, il tempo di base al quale ha aggiunto 30 minuti. Consideriamo il caso in cui arriva 30 minuti dopo il tempo che gli è stato *detto* (e forse si aspetta che anche le altre persone sarebbero venute 30 minuti dopo) e questo è comunemente risaputo. In questo caso sarebbe puntuale, anche se arrivasse 30 minuti dopo, perché tutti sanno che arriverà 30 minuti dopo; è coerente. Dovremmo semplicemente dirgli che dovrebbe venire 30 minuti prima del vero momento d'inizio o con un suo invito ricordarci di andare 30 minuti dopo di quando ci ha invitato. In Francia questo succede davvero: entrambi sanno che se l'invito per la cena è alle 19.00, il tempo inteso è 19.30. Perfino qui la convenzione potrebbe diventare un problema: chi segue la convenzione e chi segue l'annuncio letteralmente? Non possiamo adattare il messaggio ad ogni persona, quindi chi viene 30 minuti dopo è veramente in ritardo e non è più puntuale.

Ora il caso in cui l'individuo, i , arriva 30 minuti dopo di quello che credeva fosse l'ora in cui doveva arrivare. Diventerebbe indubbiamente puntuale (nel senso di coerente), ma più difficile da prevedere quando deve interagire con altre persone razionali. Cosa succede, se deve prenotare qualcosa, un campo da tennis o un laboratorio ad esempio, che si prenota secondo un orario fisso? A seconda della sua abitudine, perderebbe 30 minuti del tempo prenotato. Questo problema diventerebbe ancora più grave, se avesse un appuntamento con un'altra persona. Se l'altra persona, j , conoscesse i , potrebbe chiedergli di venire 30 minuti prima. Se i ne fosse consapevole però, potrebbe decidere di venire un'ora dopo. Così diventa un cerchio vizioso (Basu, 2002).

Brislin e Kim (2003) hanno applicato questi problemi di puntualità nel contesto internazionale, ponendo la domanda: se l'annuncio di un meeting indica che dovrebbe cominciare alle 9.00, quando comincia davvero? Qual' è il minimo ritardo che porta una persona a scusarsi per esso? Brislin e Kim (2003) distinguono tra *clock time* e *event time*, che derivano dal tempo monocronico e policronico di Hall (1990). Nel caso di *clock time* il tempo è considerato una parte importante della vita e i giorni sono strutturati. L'*event time* si caratterizza tramite giorni meno strutturati e gli eventi che hanno un inizio e un fine "naturale". Il *clock time* si trova in Nord America, l'Europa dell'ovest, Asia dell'ovest, Australia e Nuova Zelanda. L'*event time* invece si trova in America del Sud, Asia del Sud e i paesi in via di sviluppo. Nelle culture con un'alta valutazione del *clock time* bisogna scusarsi con cinque minuti di ritardo. In paesi con una valutazione meno alta del *clock time* sono accettati anche quindici minuti di ritardo. Nelle culture dell'*event time* vi sono altre complessità. Qui il ritardo di una persona sarebbe accettato, se ci fosse un evento imprevisto. In queste culture ha senso che uno prima completi l'attività precedente e poi venga all'appuntamento. Un altro motivo per arrivare in ritardo potrebbe essere la divisione gerarchica in un'organizzazione. Il boss può comunicare la sua posizione quando fa aspettare gli altri e non deve per niente scusarsi. Le eventuali conseguenze, che possono dipendere quindi dalla gerarchia, verranno elaborate nel paragrafo seguente.

2.2.1 Il significato di puntualità

Dato l'aumento di congegni che indicano il tempo, è sempre più facile vedere se qualcuno è puntuale o no. Tuttavia, cosa significa "puntuale"? Un'amica che viene a cenare 15 minuti prima del tempo concordato è troppo presto? Uno studente che arriva alla lezione con 5 minuti di ritardo è troppo tardi? La risposta a questa domanda dipende molto dalle norme locali, dalla natura della riunione e dallo status delle persone coinvolte. Ovviamente queste norme differiscono da cultura a cultura. Tuttavia, il fatto che queste norme sembrano vaghe in tutte le culture è della stessa importanza, soprattutto nel caso in cui un estraneo cerca di integrarsi. Una domanda logica sarebbe "quanti minuti di ritardo sono accettati?" e la risposta sarà quasi sempre la stessa: "dipende". Il significato di puntualità dipende quindi non solo dalla cultura in questione, ma anche dalla situazione o, in altre parole, dal contesto (White, 2011).

2.3 Le reazioni alla mancanza di puntualità

2.3.1 Faccia da Brown & Levinson

Nel contesto della gerarchia, che potrebbe essere un fattore importante in situazioni con un'eventuale mancanza di puntualità, è rilevante la teoria di Brown & Levinson (1987) che

parlano di "faccia" (l'immagine pubblica negoziata dai partecipanti in un evento comunicativo. Ci sono due facce. 1. Positiva: partecipazione, il desiderio di essere approvati. 2. Negativa: indipendenza, il desiderio di non essere intralciati.), la quale si può perdere anche negli appuntamenti. Come stabilito già precedentemente la puntualità è un modo implicito di comunicazione e perdere la faccia è una delle eventuali conseguenze del non essere puntuale. Tuttavia, l'idea di Brown & Levinson si riferisce alla comunicazione esplicita. Perciò gli FTA originali (*Face Threatening Acts*: Atti che Minacciano la Faccia), di cui ci sono cinque tipi: *bold on record*, *positive politeness*, *negative politeness*, *off record* e *don't do the FTA*, si riferiscono alla perdita della faccia nelle conversazioni. Tre di questi cinque FTA sono applicabili anche nella comunicazione implicata: *positive politeness* (cortesia positiva, in altre parole: scusarsi dopo essere arrivati in ritardo), *negative politeness* (cortesia negativa, in altre parole: non scusarsi dopo essere arrivati in ritardo) e *don't do the FTA* (non compiere l'atto, in altre parole: essere puntuale). Il contenuto della faccia è diverso a seconda della cultura, anche in questo contesto. Anche la mutua consapevolezza della faccia e la necessità sociale di tenerne conto rimangono universali e lo stesso vale per il mutuo interesse a voler salvare la faccia. Anche il modo di stabilire la gravità di un FTA rimane quasi uguale. Ci sono solo due cose che cambiano: parlante e ascoltatore diventano partecipante arrivato come primo e partecipante arrivato come ultimo. La verifica della serietà del FTA è quindi come segue: gravità di un FTA x = D (distanza sociale tra partecipante arrivato come primo e partecipante arrivato come ultimo) + P (il potere relativo delle stesse persone) + Rx (la classificazione di una data imposizione in una certa cultura).

2.3.2 Languaculture

Nel paragrafo precedente è stata stabilita l'eventuale importanza della gerarchia e le conseguenze a riguardo. Un altro fattore importante è il significato della puntualità e il modo cui questa viene espressa. Nel suo libro *Language Shock. Understanding the Culture of Conversation* (1994) l'antropologo linguista Michael Agar tratta il legame tra lingua e cultura. In questo libro viene discusso il fatto che buona parte della gente crede che la padronanza della grammatica e del vocabolario di una lingua sia sufficiente per comunicare (Agar, 1994, p. 15). Agar chiama questo fenomeno "il cerchio che è stato tracciato intorno alla lingua" (Agar, 1994, p. 16).

Agar sostiene che è stato De Saussure⁵ a tracciare questo cerchio, facendo la

⁵ Ferdinand de Saussure (Ginevra, 26 novembre 1857 – Vufflens-le-Château, 22 febbraio 1913) linguista e semiologo (considerato il fondatore della linguistica moderna).

distinzione fra lingua e parola. Saussure si è concentrato sulla lingua, che ha considerato un sistema concreto e omogeneo. La teoria di Saussure, il suo modello dei segni linguistici, si trova all'interno del cerchio. La parte del segno che Saussure chiama il significato (il significato denotativo) è il significato nel dizionario.

Secondo Agar il modello di Saussure non è completo, poiché la lingua include molto di più. I significati si estendono oltre al cerchio e sono essenziali per la comunicazione. Le differenze e le incomprensioni tra persone con la stessa lingua, dimostrano che il sistema di Saussure non basta per comunicare (Agar, 1994, p. 14-20): il significato nel dizionario non è l'unico significato di un termine.

2.3.3 Consapevolezza Linguistica delle Culture

La LAC o Linguistic Awareness of Cultures (in italiano: Consapevolezza Linguistica delle Culture, CLC) è stata la base del modulo di una formazione di competenze interculturali. Un aspetto importante di questo modulo è l'Analisi degli Eventi Comunicativi. Per fare quest'analisi l'autore, Müller-Jacquier (2000), ha stabilito uno schema. Nello schema si trovano 10 fattori che si possono analizzare negli eventi comunicativi. Qui di seguito ne vengono trattati tre rilevanti nel contesto della presente ricerca.

In primo luogo c'è il significato sociale o lessico. Questo termine indica il fatto che parole vengono usate per esprimere rappresentazioni sociali e per evocarle in altre persone. Questi cosiddetti concetti sono culturalmente specifici. Molte parole, soprattutto quelle astratte, hanno significati sociali diversi in diverse culture. Un italiano e un olandese sanno entrambi cosa vuole dire 'gentilezza', ma il modo in cui si 'è gentili' può essere diverso nelle due culture.

Il secondo fattore riguarda l'atto linguistico. Con l'atto linguistico si esprimono le intenzioni di comportamento. Il destinatario può identificare la frase "Perché non sei tornato dopo il telegiornale ieri sera?" come domanda o rimprovero solo dopo aver considerato tutti i segnali para- e non-verbali. Una volta fatto questo il destinatario può reagire in modo adeguato rispondendo alla domanda, chiedendo scusa o difendendosi. I segnali sopraindicati sono decisivi nel processo di interpretare una frase e sono questi che differiscono da cultura a cultura. In tedesco è normale ordinare una birra in un ristorante con "Prima prendo una birra, una grande però", mentre in altre culture ordinarla così sarebbe considerato maleducato.

Un altro fattore rilevante è il registro, probabilmente la categoria più complicata dell'interazione in situazioni interculturali. A seconda di Scherfer (1977) il registro denota delle 'varietà funzionali della lingua' i.e. formulazioni alternative che gli interlocutori usano a seconda di: la situazione, lo status del destinatario, l'età delle persone presenti, la loro posizione, il loro sesso e il livello del discorso (formale - informale) scelto dagli altri partecipanti. Questi fattori definiscono o confermano le relazioni tra le persone presenti e il modo in cui questo viene fatto è la loro mutua responsabilità (Müller-Jacquier, 2000).

2.3.4 Schiettezza e discrezione

Il concetto di schiettezza e il concetto di discrezione sono strettamente collegati. Di norma una persona schietta si esprime in modo diretto, in altre parole senza tenere conto dell'effetto che può avere sull'interlocutore. Questo spesso viene interpretato come una mancanza di descrizione. Tuttavia, la schiettezza può avere gradazioni diverse a seconda dei mezzi linguistici scelti. Di norma si distinguono tre categorie di schiettezza: la diretta, la diretta convenzionale e l'indiretta non convenzionale (Blum-Kulka et. Al, 1989, Brown & Levinson, 1987; Billmeyer e Varghese, 2000; Hendriks e Le Pair, 2004). A queste tre categorie ne è stata aggiunta una quarta da Schuiringa e Pinto (2015): la schiettezza indiretta. Nella figura qui sotto si riporta la variazione nelle strategie in base al grado di schiettezza.



Figura 1: Strategie di schiettezza (Pinto & Schuiringa, 2015)

Nella strategia diretta viene usato un verbo performativo che spinge l'interlocutore a reagire. Per la versione convenzionale invece l'atto linguistico è una proposta che lascia all'interlocutore la libertà di azione. Con l'indiretta non-convenzionale il parlante dà solo un accenno e per questo lo scopo dell'atto linguistico può non essere direttamente chiaro

all'interlocutore. Con la strategia indiretta, infine, si preferisce tacere.

Oltre a queste strategie, le marcature interne ed esterne danno una specie di indicazione della schiettezza (Hendriks e Le Pair, 2004). Quelle interne hanno una funzione lenitiva ('per favore', 'magari') e vengono usate per rendere una richiesta meno diretta. Quelle esterne invece sono forme che hanno diverse funzioni, tra cui quella di dare una giustificazione per la richiesta fatta ('scusate che vi interrompo, ma...').

Un ruolo molto importante nello scegliere una strategia di schiettezza è quello del contesto. Vi sono tre fattori che definiscono l'essere schietto di una persona: la distanza sociale, la distanza di potere e la rilevanza (Leech, 1987, 2005, 2007; Spencer-Oatey e Franklin, 2009 in Pinto & Schuringa, 2015).

2.4 Un'analisi comparativa della puntualità in due culture

All'altro lato dell'Oceano Atlantico si è svolta una ricerca comparativa sulla differenza della percezione del tempo e la puntualità negli Stati Uniti e in Brasile. Il motivo per questa ricerca era la mancanza di dati in quel periodo per quanto riguarda i fattori o le differenze transculturali. Lo scopo della ricerca era proprio quello di riempire questo vuoto, esaminando un gran numero di aspetti generali e di natura diversa della percezione del tempo in Brasile e negli Stati Uniti.

In base ai stereotipi preesistenti sono state formulate dieci ipotesi. Secondo la prima i brasiliani rappresenteranno se stessi come non puntuali per appuntamenti (sia di affari, che sociali) più frequentemente in confronto agli statunitensi. Inoltre gli orologi, pubblici e personali, dei brasiliani dovrebbero essere meno precisi. La terza ipotesi afferma che i brasiliani senza orologio sono meno precisi se devono stimare il tempo rispetto agli statunitensi senza orologio. In quarto luogo i brasiliani sarebbero stati meno precisi quando indicano il tempo su un orologio. Secondo la quinta ipotesi i brasiliani percepiranno un individuo come in ritardo più tardi e come presto più presto, rispetto ai residenti degli Stati Uniti. La sesta afferma che i brasiliani aspettano di più prima di decidere che l'altro non viene più. Secondo l'ipotesi sette i brasiliani tendono ad attribuire l'essere in ritardo più facilmente a forza maggiore, mentre gli statunitensi avrebbero visto l'essere in ritardo più come responsabilità personale. Queste sette ipotesi sono portate poi a formularne altre tre. L'ipotesi otto: la puntualità per appuntamenti sarà un tratto più centrale negli Stati Uniti. La nona ipotesi afferma che i residenti statunitensi giudicano le persone che sono in ritardo più frequentemente in modo negativo rispetto ai

brasiliani. Secondo l'ultima ipotesi i brasiliani si scusano di meno per non essere puntuali rispetto agli statunitensi (West et al., 1980). In breve, tutte le ipotesi sono state confermate ed è quindi stata confermata anche la teoria di Hall (1990).

2.5 Posizione della ricerca

In generale gli studi sulla comunicazione interculturale si concentrano sull'acquisizione delle competenze interculturali, concentrandosi sul comportamento umano e le sue origini, che si trovano nelle diverse abitudini, sentimenti e valori. Un insieme di studi, provenienti dai campi della comunicazione, della linguistica applicata, degli affari internazionali e della psicologia, ha sviluppato dei cosiddetti 'frameworks' delle competenze che servono a rendere la comunicazione interculturale effettiva. Nei 'frameworks' vengono enfatizzate le competenze comunicative e la consapevolezza della diversità culturale. Uno degli aspetti isolati è la competenza linguistica, che è ignorata completamente in vari quadri e non è messa in relazione con le origini delle differenze culturali (Spencer-Oatey & Franklin, 2009).

La presente ricerca tratta della concezione di un certo termine in due culture. Ci si focalizza sulle differenze culturali per quanto riguarda l'interpretazione del termine. Avere un'idea più precisa delle diverse interpretazioni di un dato concetto in altre culture può aiutare a meglio capirle. In questo caso: il fatto che un dipendente arrivi cinque minuti dopo il tempo concordato non vuole necessariamente dire che questo non rispetti il suo collega, è molto probabile che ha semplicemente un'altra concezione del tempo. È importante che le multinazionali si rendano conto di questo al fine di meglio collaborare con i loro partner internazionali. L'uso del tempo, secondo Hall, è una "lingua muta" che influenza l'atteggiamento nella vita quotidiana (Brislin & Kim, 2003). In altre parole, già semplicemente rispettando una scadenza o un orario, si può trasmettere un certo messaggio. Le concezioni del tempo possono differire da cultura a cultura e questo vale anche per i messaggi trasmessi. Perciò è di grande interesse esserne coscienti. Con questa ricerca si cerca di contribuire non solo all'ambito scientifico della comunicazione interculturale, ma di dare pure un contributo al mondo degli affari. Elaborare i risultati della presente ricerca in un corso che riguarda le competenze interculturali, nonostante che sia un corso culturalmente specifico, potrebbe essere un primo passo.

Dopo aver stabilito la posizione della presente ricerca rispetto alla letteratura preesistente, è possibile specificarla. In altre parole, qui di seguito si specificano la domanda centrale e le varie domande più specifiche. Come case study si esamina la concezione del

tempo in ambito lavorativo delle due culture. Le domande specifiche, partendo dalla domanda generale "la cultura italiana e la cultura olandese hanno una concezione del tempo diversa?" di questa tesi sono quindi:

- Che cosa significa essere puntuale in un contesto professionale nella cultura italiana e nella cultura olandese? È possibile quantificare questo concetto?
- Quali fattori possono influire sul concetto di puntualità?
- In che modo differisce la cultura italiana di quella olandese per quanto riguarda le dimensioni di Schriber e Gutek?
- Come si reagisce nelle due culture alla mancanza di puntualità?

Siccome ci sono pochi dati precedenti in questo ambito, non si può formulare un'ipotesi specifica. Per questo l'ipotesi nel capitolo seguente serve soltanto ad indicare quale potrebbe essere la direzione della ricerca.

3. Ipotesi

La presente ricerca è del tipo ermeneutico: a causa di una mancanza di dati precedenti è impossibile formulare delle previsioni specifiche.

In base al quadro teorico, nel quale si afferma che la lingua e la cultura sono strettamente connesse, ci si aspetta che le associazioni che gli italiani hanno con il termine "puntualità" differiscano da quelle degli olandesi. Inoltre ci si aspetta di trovare un'interpretazione diversa del concetto di tempo nei due paesi. L'ipotesi della ricerca è stata formulata in gran parte in base alla ricerca di West (1980). Nonostante che non si tratti di un contesto uguale, possiamo mettere l'Olanda al posto degli Stati Uniti (perché sono due paesi di *clock time* o monocronici) e l'Italia al posto del Brasile (perché sono due paesi di *event time* o policronici). Infatti, nella letteratura si suggerisce che la concezione del tempo distingue le culture in monocroniche e policroniche: i paesi nord-europei dovrebbero essere più monocronici e quelli mediterranei più policronici. Partendo da questa suddivisione, ci si aspetta che i partecipanti italiani mostreranno più caratteristiche policroniche, mentre quelli olandesi faranno vedere più caratteristiche monocroniche. Il collegamento necessario tra lingua e cultura, mostrato dal termine 'languaculture' di Agar, suscita l'aspettativa che i concetti chiave del tempo e della puntualità, in particolare l'interpretazione diversa di questi concetti in base ai loro 'codici culturali', sia legata alla generazione dei significati culturali impliciti.

Nel capitolo seguente si descrive quale è l'impostazione della ricerca, sviluppata al fine di verificare l'ipotesi.

4. Metodo

Questo capitolo è dedicato al metodo che serve a paragonare la cultura italiana con quella olandese. Nell'introduzione è stata formulata la domanda generale: "la cultura italiana e la cultura olandese hanno una concezione del tempo diversa?". Dopo l'introduzione sono stati presentati alcuni concetti essenziali a riguardo, come il tempo in generale, la puntualità, le reazioni alla mancanza di puntualità ed è stato discusso l'esempio di una ricerca precedente.

Innanzitutto è importante stabilire le condizioni della presente ricerca. Questa è una ricerca comparativa e interculturale: prima si esamina ogni cultura separatamente, e poi si fa un confronto tra le due culture. Oltre alla cultura nazionale verranno investigate le differenze nella cultura professionale o aziendale. La definizione di cultura applicata qui è la seguente:

"In etnologia, sociologia e antropologia culturale, l'insieme dei valori, simboli, concezioni, credenze, modelli di comportamento, e anche delle attività materiali, che caratterizzano il modo di vita di un gruppo sociale: *c. primitive, c. evolute; la c. delle popolazioni indigene dell'Australia; la c. degli Incas*" ('Cultura' in vocabolario Treccani (28 giugno 2016) Da: <http://www.treccani.it/vocabolario/cultura/>)

Si paragonano i valori, le concezioni, le credenze e i modelli di comportamento intorno al fenomeno 'tempo' degli olandesi e degli italiani, sia a livello sociale, che a livello professionale. È importante menzionare che i risultati di questa ricerca non sono altro che un'indicazione di due gruppi rappresentanti due culture nazionali: bisogna rendersi conto che le caratteristiche del gruppo non sono necessariamente applicabili a tutti gli individui del gruppo e quelle dell'individuo non sono necessariamente generalizzabili agli altri membri. Questo per evitare un punto di vista essenzialista.

Qui sotto si approfondiscono l'obiettivo della ricerca, il metodo da usare, i questionari e i criteri di selezione dei soggetti. Tutta la comunicazione riguardante i questionari si è svolta a distanza. Ambedue i questionari sono stati inseriti nell'appendice.

4.1 Obiettivo

In questa ricerca si verifica se la concezione del tempo nell'uso quotidiano in Italia effettivamente differisce da quella in Olanda. Con questo scopo ci si concentra sulle differenze interculturali di puntualità in ambito lavorativo in Italia e in Olanda, sia per quanto riguarda la

concezione del termine, sia per l'uso e le espressioni a riguardo, quindi il significato.

4.2 Metodo

Siccome nella ricerca ci si focalizza sulle caratteristiche e le similitudini per quanto concerne la cultura olandese e quella italiana sia a proposito della concezione del tempo, sia delle espressioni riguardo alla mancanza di puntualità, è stato usato il metodo usato quantitativo. Per poter paragonare i soggetti e le due culture, è necessario uno strumento con cui i dati possono essere misurati in modo preciso e valido. Tuttavia, l'utilizzo esclusivo del metodo quantitativo non è sufficiente, così come non lo è l'impiego del metodo qualitativo, dato che lo studio si concentra sulle variazioni individuali. È stato perciò fatto uso di entrambi i metodi. Per stabilire le espressioni usate nelle culture in questione in situazioni di mancanza di puntualità serve il metodo qualitativo. Perciò la ricerca consiste di due fasi: la prima orientativa e quantitativa, cioè con l'obiettivo di raccogliere dei dati statistici, la seconda qualitativa, con l'obiettivo di verificare i dati raccolti nella prima fase. Per ambedue le fasi verranno usati dei questionari, che vengono elaborati nel paragrafo seguente. Tramite l'utilizzo dei due metodi, *mixed-methods* secondo Dörnyei (2007, 42), si raggiunge un livello di validità più alto.

Ognuno dei partecipanti risponderà alle medesime domande, rendendo possibile la comparazione statistica delle risposte. Oltre a ciò l'uso di un questionario è molto conveniente, in quanto la distribuzione è facile e la compilazione non richiede troppo tempo. Questi fattori portano ad una misurazione precisa e alla raccolta ordinata dei dati. In combinazione con l'anonimato garantita con il questionario dovrebbe invogliare i soggetti a collaborazione. In conclusione, Dörnyei (2007, p. 34) sostiene che si possono generalizzare i dati ottenuti da questo metodo ad altri contesti. Questo è un aspetto importantissimo, soprattutto per eventuali ricerche future.

Contemporaneamente, siccome le domande e le tesi della parte quantitativa sono chiuse, non c'è molto spazio per eventuali contributi personali dei partecipanti. Nonostante una certa variazione individuale, tutti i partecipanti sono costretti a rispondere entro i limiti determinati anticipatamente. Per concludere, non c'è modo di verificare se i soggetti hanno compilato il questionario conforme a verità. Tutto ciò, a seconda di Dörnyei (2007, p. 35) porta al metodo quantitativo il difetto di essere alquanto semplicistico. Anche questo è stato un motivo per aggiungere una parte qualitativa

La parte qualitativa consiste nelle associazioni chieste nel primo questionario e di un

Discourse Completion Task⁶ nella seconda fase. Nel DCT ai partecipanti è richiesto in diversi modi di indicare le loro reazioni in diverse situazioni. Questa parte serve a fare il paragone linguistico tra le due culture, il quale rende meno importante un'analisi statistica dei dati ottenuti.

I dati ottenuti nella parte quantitativa verranno analizzati in SPSS (un programma per condurre delle analisi statistiche). Prima si stabilisce la validità interna dei diversi fattori con un Cronbach's alfa. Dopo si cerca di scoprire le differenze nelle culture, usando un cosiddetto T-Test. In questa parte della ricerca diventa chiaro quali sono i fattori più rilevanti in questo contesto. Così si può formulare una risposta alla seconda domanda specifica e formare il questionario che serve a fare il confronto linguistico: il Discourse Completion Task. I fattori risultanti dal primo questionario decideranno in che modo differiranno le varie situazioni del DCT.

Nella parte qualitativa si analizzano le scelte linguistiche dei partecipanti. Dalle associazioni del primo questionario si riveleranno delle categorie. Per ogni categoria verrà contato chi ha più associazioni di questo tipo, i partecipanti italiani o quelli olandesi, dopodiché verranno paragonati i numeri. L'analisi del DCT si svolge in modo simile, ma a seconda dei vari aspetti linguistici menzionati nel quadro teorico: l'eventuale perdita della faccia, il significato sociale, l'atto linguistico, la schiettezza e il registro. Tutti questi aspetti, o categorie, possono differire a seconda della cultura in situazioni nelle quali si potrebbe trattare di un'eventuale mancanza di puntualità, ad esempio nelle riunioni. Il ritardo nelle riunioni è una situazione alquanto specifica. Verranno perciò analizzati solo dati aspetti appartenenti ad ogni categoria:

- Due dei cinque FTA sono applicabili nella situazione in cui il ritardo è premesso (come nel DCT della presente ricerca): *positive politeness* (cortesìa positiva, in altre parole: scusarsi dopo essere arrivati in ritardo) e *negative politeness* (cortesìa negativa, in altre parole: non scusarsi dopo essere arrivati in ritardo).

- Nel caso del significato sociale si analizzerà l'utilizzo dei lenitivi. I lenitivi sono parole che servono a lenire, ossia, a mitigare o attenuare la frase riferita all'altro interlocutore. Le parole con una funzione lenitiva possono essere interpretate in modo diverso da cultura a cultura: in una cultura vengono usate più facilmente che nell'altra e così cambia il significato sociale. Nella presente ricerca si distinguono quattro reazioni: l'utilizzo dei lenitivi (reazione positiva: frasi del tipo "figurati" o "non ti preoccupare"), enfatizzare il disturbo (reazione

⁶ Discourse Completion Task: DCT.

negativa), una combinazione (prima un lenitivo e poi l'enfasi sul disturbo) e nessuna reazione.

- Per gli atti sociali, si analizzerà l'uso dell'ironia. Spesso, nel caso di mancanza di puntualità, i colleghi chiedono spiegazioni, il che può accadere in diversi modi: chiedere spiegazioni in modo normale (senza scherzi), chiedere spiegazioni in modo ironico (scherzando, ma con una sfumatura seria) e a volte non chiedere niente. L'uso dell'ironia è uno dei segnali decisivi nel processo di interpretazione di una frase e differisce da cultura a cultura

- Per quanto riguarda la schiettezza si analizza l'immediatezza delle reazioni. Si distinguono quattro tipi di reazioni: confrontare il collega in ritardo durante la riunione, confrontare il collega dopo la riunione, non confrontare il collega, ma farglielo notare in modo diverso (gesti p.es.) e il quarto è non reagire in nessun modo.

- E concludendo: per quanto riguarda il registro si analizzerà l'essere formali, ossia, l'utilizzo del Lei o del tu. Verranno perciò distinte tre categorie: reazioni formali, reazioni informali e per finire le frasi in cui il registro non è chiaro.

4.3 Disegno dei questionari

Per i motivi discussi qui sopra, sono stati sviluppati due questionari (veda Appendice).

Ambedue sono stati resi disponibili online, così sono più facili da diffondere tra i partecipanti e da analizzare per i ricercatori. Per entrambi sono state sviluppate due versioni: una italiana e una olandese. Si è tentato di rendere ambedue le versioni il più equivalenti possibile. È stata soprattutto la necessità di formulare una traduzione che è anche culturalmente equivalente a rendere la traduzione difficile. Tuttavia bisogna che si renda conto che le stesse parole in un'altra lingua evocano delle connotazioni diverse. Con questi questionari si è potuto studiare se 'tempo' e 'tijd' e 'puntualità' e 'punctualiteit', che linguisticamente sono equivalenti, hanno delle concezioni diverse a seconda della cultura.

La prima parte del questionario raccoglie dei dati personali dei partecipanti (età, nazionalità, luogo di nascita, sesso, eccetera). Questi fattori servono a verificare se i partecipanti riflettono le caratteristiche del campione richiesto. La seconda parte del questionario esamina la concezione del tempo dei partecipanti. Qui i partecipanti, dopo aver elencato le loro associazioni rispetto alla concezione del tempo e della puntualità, sono invitati ad indicare quanto concordano con una serie di affermazioni. Per quanto riguarda le affermazioni ci sono due parti, che sono in gran parte basate sulle dimensioni di Schirer e Gutek. Nella prima parte il partecipante è invitato ad esprimere la propria opinione sul tempo in generale, in altre parole: il tempo libero. Qui vengono distinte tre categorie: la puntualità, gli schemi e le scadenze e il ritmo. La seconda parte riguarda invece l'uso del tempo al lavoro,

soprattutto la puntualità. Infatti vi sono, oltre alla puntualità, quattro categorie: anche qui il ritmo e gli schemi e le scadenze, la gerarchia e per concludere i limiti dell'uso del tempo tra lavoro e non-lavoro. Qui di seguito vengono riportati alcuni esempi delle affermazioni utilizzate nel questionario. Per il questionario intero, si vedano gli allegati.

- È più importante fare le cose bene, che fare le cose velocemente.
- Rispettare una scadenza è molto importante

Il secondo questionario (un Discourse Completion Task) esamina le reazioni alla mancanza di puntualità. Anche in questo questionario si raccolgono i dati personali nella prima fase, per lo stesso motivo come già discusso sopra. Il questionario continua con quattro situazioni che differiscono a seconda della quantità di minuti di ritardo e della sua causa. Per ogni situazione ci sono tre domande:

- Lei come reagirebbe nella situazione qui sopra? Cosa direbbe (si prega di scrivere pure la frase detta al collega)?
- Se il collega non avesse spiegato la situazione, né chiesto scusa, cioè se fosse entrato come se niente fosse, come avrebbe reagito?
- Se Lei fosse stato/a in questa situazione, cioè se fosse stata Lei la persona in ritardo, come avrebbe fatto? In che modo avrebbe spiegato la situazione e come avrebbe chiesto scusa?

4.4 Criteri di selezione dei soggetti

Siccome si distingue fra la cultura olandese e quella italiana, i soggetti devono essere parlanti di madrelingua olandese o italiana, di nazionalità olandese o italiana o residenti nei Paesi Bassi o in Italia. Oltre a questo i soggetti devono essere consapevoli del concetto di puntualità. Perciò il campione della ricerca dovrà consistere di persone che sono responsabili per la loro puntualità nel mondo professionale, e avere un'età tra i 20 e i 65 anni. Inoltre, al fine di tentare di garantire una rappresentanza il più possibile vicina alla realtà, soggetti devono essere di provenienza disomogenea, sia geograficamente, che per quanto riguarda il loro livello d'istruzione. Le tabelle 2 e 3 riportano i dati personali dei soggetti che hanno partecipato.

| | | | |
|---------------------|------|--------------------|---|
| Totale | 48 | | |
| Italiani | 25 | Età | 20-51+ |
| Donne/Uomini | 7/18 | Provenienza | Italia meridionale, centrale e settentrionale |

| | | | |
|---------------------|------|--------------------|-------------------------------|
| Olandesi | 23 | Età | 20-50 |
| Donne/Uomini | 8/15 | Provenienza | Olanda meridionale e centrale |

Tabella 2: I partecipanti nella prima fase

| | | | |
|---------------------|------|--------------------|---|
| Totale | 26 | | |
| Italiani | 10 | Età | 20-40 |
| Donne/Uomini | 3/7 | Provenienza | Italia meridionale, centrale e settentrionale (maggioranza di Roma) |
| Olandesi | 16 | Età | 20-50 |
| Donne/Uomini | 6/10 | Provenienza | Olanda meridionale e centrale |

Tabella 3: I partecipanti nella seconda fase

4.5 Procedura

Tutta la comunicazione riguardante i test e il questionario si è svolta a distanza. In altre parole i due questionari sono stati messi online, i link sono stati spediti ai partecipanti via mail e social media e poi sono stati compilati. Il messaggio allegato era sempre lo stesso: 'Ciao ..., come stai? Mi aiuti con la mia ricerca? Questo è il primo dei due test del mio esperimento. Il prossimo sarà online fra più o meno una settimana. Entrambi avranno una durata circa 5/10 minuti. Grazie.' Questo messaggio è stato formulato in modo informale, poiché il metodo di campionamento usato è una combinazione di 'snowball sampling' e 'convenience sampling' (Dörnyei, 2007, p. 98-99). I soggetti sono stati selezionati in base alla loro disponibilità e accessibilità. Si è chiesto a queste persone di partecipare alla ricerca e ad alcuni poi di inoltrare il questionario ai loro amici e alla loro famiglia.

Ambedue i questionari sono stati inseriti nell'appendice. I partecipanti olandesi hanno ricevuto lo stesso messaggio allegato in olandese e i loro questionari sono stati tradotti in olandese.

4.6 Limiti del metodo di campionamento

Ogni metodo ha i suoi limiti, quello scelto per la presente ricerca incluso. Innanzitutto sono i

metodi di campionamento ad avere i loro limiti, perché sono metodi di campionamento non probabilistico. In altre parole, i soggetti non sono stati scelti in modo arbitrario. A seconda di Dörnyei (2007) la maggioranza delle ricerche nelle scienze sociali si basa su campioni non probabilistici (p. 99). Questo vuole dire che i campioni di questo genere sono considerati dei compromessi. Tutto ciò porta al fatto che i risultati ottenuti in ricerche di questo tipo sono più difficilmente generalizzabili: per poter generalizzare le conclusioni della ricerca, il campione deve essere rappresentativo per la popolazione studiata. D'altro canto, il campionamento non probabilistico richiede meno tempo, perché c'è il vantaggio dell'accessibilità. Inoltre c'è la cosiddetta 'auto-selezione' dei partecipanti, il che influenza la composizione del gruppo. Tuttavia, questa 'auto-selezione' è inevitabile, perché i soggetti stessi scelgono di partecipare o no, visto che la loro collaborazione non è obbligatoria (2007, p. 101).

Ognuno dei soggetti nella presente ricerca soddisfa i criteri di selezione, dunque non è stato necessario escludere nessuno: tutti i dati ottenuti sono stati usati. Tuttavia, si tratta di una ricerca preliminare con un numero limitato di partecipanti (come visibile nella tabella 3), il che complica la generalizzabilità del campione. Si è cercato di verificare la varietà nei gruppi attraverso l'analisi statistica, la quale è risultata equivalente. Perciò i campioni rappresentano parte dei paesi, ma come già discusso sopra, i risultati della presente ricerca non sono applicabili ai paesi interi. Tuttavia, con campioni della stessa varietà i risultati dovrebbero essere uguali.

4.7 Validità dei fattori

Per la parte quantitativa della ricerca è importante stabilire la validità interna dei vari fattori, al fine di poter eventualmente generalizzare i risultati. Un modo per fare ciò è l'utilizzo del Cronbach's alfa. Un Cronbach's alfa di .60, con un dato margine, significa che la dimensione è valida, mentre un Cronbach's alfa tra .50 e .60 viene chiamato marginalmente valida. Esclusa la gerarchia, le dimensioni del tempo al lavoro sono state testate nella ricerca di Schriber e Gutek e si sono rivelate valide. Siccome si sono rivelate valide in una ricerca precedente, i risultati di queste dimensioni possono essere incluse, a prescindere dal Cronbach's alfa. Tuttavia, le affermazioni della prima parte (il tempo libero) non sono ancora state testate. In altre parole, è possibile che la validità differisca da fattore a fattore.

Qui di seguito sono stati riportati i seguenti fattori: la puntualità, gli schemi e le scadenze e il ritmo. Questi sono i fattori che riguardano il tempo libero. Gli altri fattori riguardano l'uso del tempo al lavoro: la gerarchia, il ritmo, gli schemi e le scadenze e per concludere i limiti

dell'uso del tempo tra lavoro e non-lavoro. Per ogni fattore verranno discusse le affermazioni usate. In SPSS viene indicato quali sono le affermazioni che si possono togliere, per eventualmente ottenere un Cronbach's alfa più alto. Perciò non tutte le affermazioni sono state usate: per alcuni fattori era meglio usare solo certe affermazioni, che verranno riportate in seguito.

Come riportato qui di seguito, i Cronbach's alfa della puntualità e del ritmo (entrambi) nel tempo libero) non sono risultati validi. Perciò non verranno inclusi nella conclusione.

Puntualità

- 2. È più importante essere puntuali negli appuntamenti di lavoro, che negli appuntamenti sociali.
- 5. Negli appuntamenti con amici di solito arrivo per primo.
- 7. Se un amico è in ritardo, di solito è colpa sua (cioè non ci sono cause esterne).
- 10. Se qualcuno è in ritardo di quindici minuti e, quando arriva non si scusa, mi infastidisco.
- 12. In generale per me essere in ritardo non è un grande problema.

La validità interna di queste domande: α .403.

Schemi e scadenze

- 4. Organizzo tutte le mie attività in uno schema. Così sono sicuro/a di poter fare tutto ciò che voglio.
- 8. Mi piace sapere almeno il giorno prima cosa farò l'indomani.

La validità interna di queste domande: α .538.

Ritmo

- 6. Normalmente trovo facilmente tempo per fare qualcosa di spontaneo.
- 11. È più importante fare le cose bene, che fare le cose velocemente.

La validità interna di queste domande: α .364.

Gerarchia

- 16. Il capo può permettersi di venire in ritardo.
- 19. Se il capo venisse in ritardo, reagirei in modo diverso rispetto a se un collega venisse in ritardo.
- 20. Negli appuntamenti con i colleghi o i subordinati è meno importante essere puntuali, che in quelli con il capo.

La validità interna di queste domande: α .599.

Puntualità

- 4. Gli altri si arrabbiano quando arrivo in ritardo.
- 11. Non importa a nessuno se ritorno in ritardo dopo la pausa pranzo.

La validità interna di queste domande: α .531.

Ritmo

- 3. Di solito faccio pausa quando voglio.
- 7. Normalmente trovo facilmente tempo per programmare lavoro extra.
- 10. In generale credo si debba lavorare velocemente.
- 11. Se non lavoro al mio ritmo, non faccio bene.

La validità interna di queste domande: α .020.

Schemi e scadenze

- 1. Rispettare una scadenza è molto importante.
- 5. Procedere secondo un programma è molto importante.
- 13. Programmare il lavoro è molto importante.

La validità interna di queste domande: α .580.

Limiti dell'uso del tempo tra lavoro e non-lavoro

- 6. Non c'è nessun problema se un collega mi chiama a casa riguardo al lavoro.
- 9. A casa non penso più al lavoro.
- 14. Anche durante le ferie mi possono chiamare riguardo al lavoro.

La validità interna di queste domande: α .645.

5. Risultati

5.1 Risultati associazioni

Nelle tabelle qui sotto vengono riportate schematicamente le diverse associazioni con la parola "tempo" e "puntualità" dai partecipanti italiani e olandesi. Buona parte delle associazioni coincide nelle due culture, il che si vede dalle categorie che si sono rivelate. Le associazioni sono classificabili in: unità di tempo (minuti, secondi ecc.), parole o verbi emotivi (trascorrere, passare ecc.), parole legate alla struttura (scadenza, struttura ecc.), parole legate alla misurazione del tempo (orologio, calendario ecc.), tempo limitato (denaro, fretta ecc.), parole legate al messaggio trasmesso attraverso il tempo (serietà, precisione ecc.).

| Associazioni con la parola "tempo" (italiano) | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Puntuale, ritardo, timbrare il cartellino, meeting • Passare, poco, necessità • Inesorabile, puntualità, lungo, veloce • prezioso, sprecato, d'oro, record, perso, presente, passato, futuro • Anni, mesi, ore, secondi, minuti, giorni • Ritardo, puntualità • Denaro, libero, sport, gita, spiaggia, lavoro, energia, attività, valore, vita • Minuti • Tempo, libero, tempo, perso • 1) Serietà • 2) importanza • 3) impegno • 4) organizzazione • Storia, vita, ritardo, velocità, mancanza • Orologio, calendario, agenda, impegni | <ul style="list-style-type: none"> • Scorrimento, precisione, infinito, puntualità • Ore, Minuti, Secondi, Scorrere • Età, occasioni, condizioni climatiche, vita, trascorrere, cambiamento • Impegni, vacanza, fretta • Vita, studio, pianificazione, puntualità • Flessibilità, puntualità, ritardo, scadenze, rispetto per gli altri • Fretta, relax, Giorno • Storia, vita, amici, famiglia, prezioso, viaggio, riflessione, infinito e finito, crescita • Sequenzialità, fretta, ansia, stress, esperienza, tempestività, graduazione, elemento di valutazione, puntualità. • Orologio, fretta, scorrere, velocità, scadenza |

Tabella 4: Associazioni tempo nella cultura italiana

| Associazioni con la parola "tempo" (olandese) | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Op tijd komen, klok, deadline, vertraging, afspraak, uur, minuten, secondes • Stress, druk, op tijd komen, te laat komen, zomertijd • Tijd vliegt en is voorbijgaand • afspraken, voorbijgaan, ruimte hebben, plannen, klok, regels, vergankelijkheid | <ul style="list-style-type: none"> • Haast, druk, op tijd of te laat zijn, klok • Stipt, te laat, zeeën van..., zandloper, klok, stopwatch • Te kort, te laat, druk, vrije tijd, tijd van je leven, studententijd, tijdloos, bedtijd, Einstein, klok • Te weinig, wees op tijd, niet te laat • Punctueel, op tijd komen, te laat komen, tijdsdruk, vroeg opstaan |

| | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Beperkt, kostbaar • Klok, te weinig, druk, horloge, quality time, tijd maken voor elkaar • Punctualiteit, planning, beperking, indelen, deadlines • 1) Strakke structuur, afgesproken tijdstippen, zowel met mensen als voor het volbrengen van bepaalde taken. • 2) Studie, deadlines, dwingen, gewenste opdrachten te volbrengen. • 3) Naast studie leven strak plannen, ernaast werk en minder tijd voor andere dingen • 4) In informele zin: vrije tijd; tijd doorbrengen met vrienden • 5) meer flexibiliteit gewenst; strakke planning gaat soms ten koste van 'de persoon' • Seconden, minuten, uur, dag, week, maand, jaar, punctualiteit • Planning, afspraken, resultaat, haast, te weinig | <ul style="list-style-type: none"> • Geld, klok, planning, ruimte, gebeurtenissen • Ochtend, middag, avond, werken, vrij, slapen • Time is money, iets waar ik weinig van heb • Op tijd zijn, afspraken nakomen, horloge, structuur, te laat komen, deadlines, stopwatch, aftellen, seconden, minuten, uren, timer • Op tijd komen, tijdsplanning, tijd verspillen, vrije tijd, deadlines, vertraging en te korte overstaptijden bij het openbaarvervoer. • Werktijd voor bepaalde opdrachten/bestellingen, de tijd waarin we leven, uur, dag, week, maand, jaar • Op tijd komen, tijdsindeling, time, management, tijdsgebonden |
|---|---|

Tabella 5: Associazioni tempo nella cultura olandese

| Associazioni con la parola "puntualità" (italiano) | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Orologio, attesa, meeting/incontro, importante, ardua • Rispetto, serietà, affidabilità • rispetto, precisione, organizzazione, programmazione • Precisione • Corse stress • Serietà, correttezza, onesta • Anticipo • Serietà, organizzazione • 1) serietà • 2) educazione • 3) rispetto • Valore, precisione, puntigliosità, esagerazione, pignoleria, necessità, discolpa • Responsabilità, educazione, necessità, rispetto, lavoro, uscita | <ul style="list-style-type: none"> • Orologio, tempo, ritardo, precisione • Orario, precisione, scadenza, • Mia moglie (che non è mai puntuale, MAI!), rispetto, affidabilità, professionalità • Tempo, rispetto, lavoro, interesse • Scadenze, disagio, correttezza, rigidità • Normalità', lavoro, fretta, planning • Ansia, precisione, rispetto, lavoro, appuntamento, scadenza, aereo/treno/bus, sveglia • Buona educazione, rispetto, efficienza, stress, capacità di valutazione, sciatteria, negligenza, ansia. • Educazione, rispetto • Tempo, pianificazione |

Tabella 6: Associazioni puntualità nella cultura italiana

Associazioni con la parola "puntualità" (olandese)

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Stiptheid, nauwkeurig, openbaar vervoer• Op tijd komen, niet te laat komen Voor sommigen een te ruim begrip• Afspraken, plicht, inzet, verantwoordelijkheid, betrouwbaarheid• Alles netjes voor elkaar, mailbox bijhouden, op tijd voor afspraken• Netjes, accuraat, op tijd, juist• Studie, deadlines, stipt, haast, perfectie• Op tijd komen voor bepaalde verplichtingen/verantwoordelijkheden zoals:<ul style="list-style-type: none">- Werk;- Studie (deadlines e.d.)- Afspraken; Bij informele afspraken is dit minder strak, bij formele afspraken vind ik dat ik echt op tijd moet zijn• Op tijd, afspraak nakomen, volledig, respect• Stipt, verzorgt, netjes, geordend, in control | <ul style="list-style-type: none">• Op tijd komen, serieuze setting, vijf minuutjes van te voren, goede indruk maken• Nauwkeurigheid, tijd, planning• Werk, Plicht• Niet het ov.• Dat ik altijd te vroeg ben.• Afspraken nakomen, iets met regelmaat doen, nauwkeurigheid, de NS (want die zijn NIET punctueel), op de details letten, iets tot in de punten• Nauwkeurig uitvoeren• Op tijd komen.• Ik weet helaas niet wat dat woord precies inhoudt• Op tijd komen, volgens de regels, stipt.• Afspraak, precies, betrouwbaar, structuur, netjes, saai• Pietje precies, exact, stipt, planning, deadline, vertrek, wachtkamer• Precies, stiptheid, muggezifterij• Op tijd zijn |
|--|---|

Tabella 7: Associazioni puntualità nella cultura olandese

5.2 Risultati tempo libero

Nelle tabelle qui di seguito vengono presentate le varie risposte al questionario per quanto riguarda il tempo libero. Ciò che colpisce è che sembra che nelle risposte degli italiani ci sia più varietà rispetto a quelle degli olandesi: generalmente gli olandesi concordano di più. Alcuni ottimi esempi sono il tempo d'attesa di mezz'ora quando si deve aspettare un amico e la qualità verso la velocità. In queste situazioni quasi il 70% degli olandesi sceglie la stessa risposta, mentre le risposte degli italiani sono ben più varie.

| Answer | ● in completo disaccordo | ● in disaccordo | ● incerto | ● d'accordo | ● completamente d'accordo |
|---|--------------------------|-----------------|------------|-------------|---------------------------|
| Programmare gli appuntamenti con gli amici è di grande importanza | 0 | 4 (16.7 %) | 8 (33.3 %) | 9 (37.5 %) | 3 (12.5 %) |
| È più importante essere puntuali negli appuntamenti di lavoro, che negli appuntamenti sociali | 3 (12.5 %) | 3 (12.5 %) | 1 (4.2 %) | 9 (37.5 %) | 8 (33.3 %) |
| Non mi piace andare a trovare un familiare o un amico che vive lontano, perché ci vuole tanto tempo per andarci | 10 (41.7 %) | 9 (37.5 %) | 2 (8.3 %) | 3 (12.5 %) | 0 |
| Organizzo tutte le mie attività in uno schema. Così sono sicuro/a di poter fare tutto ciò che voglio | 2 (8.3 %) | 11 (45.8 %) | 6 (25 %) | 4 (16.7 %) | 1 (4.2 %) |
| Negli appuntamenti con amici di solito arrivo per primo | 3 (12.5 %) | 2 (8.3 %) | 12 (50 %) | 3 (12.5 %) | 4 (16.7 %) |
| Normalmente trovo facilmente tempo per fare qualcosa di spontaneo | 0 | 0 | 8 (33.3 %) | 10 (41.7 %) | 6 (25 %) |
| Se un amico è in ritardo, di solito è colpa sua (cioè non ci sono cause esterne) | 1 (4.2 %) | 7 (29.2 %) | 5 (20.8 %) | 10 (41.7 %) | 1 (4.2 %) |
| Mi piace sapere almeno il giorno prima cosa farò l'indomani | 0 | 2 (8.3 %) | 8 (33.3 %) | 13 (54.2 %) | 1 (4.2 %) |
| Negli appuntamenti con gli amici è normale aspettare mezz'ora | 7 (29.2 %) | 10 (41.7 %) | 2 (8.3 %) | 5 (20.8 %) | 0 |
| Se qualcuno è in ritardo di quindici minuti e, quando arriva, non si scusa, mi infastidisco | 0 | 7 (29.2 %) | 2 (8.3 %) | 9 (37.5 %) | 6 (25 %) |
| È più importante fare le cose bene, che fare le cose velocemente | 0 | 1 (4.2 %) | 2 (8.3 %) | 10 (41.7 %) | 11 (45.8 %) |
| In generale per me essere in ritardo non è un gran problema | 6 (25 %) | 8 (33.3 %) | 6 (25 %) | 4 (16.7 %) | 0 |

Tabella 8: Risposte tempo libero nella cultura italiana

| Answer | ● Volledig mee oneens | ● Mee oneens | ● Geen mening | ● Mee eens | ● Volledig mee eens |
|--|-----------------------|--------------|---------------|-------------|---------------------|
| Afspraken met vrienden goed plannen is erg belangrijk | 0 | 3 (13.6 %) | 0 | 18 (81.8 %) | 1 (4.5 %) |
| Het is belangrijker op tijd te zijn bij werkgerelateerd afspraken dan bij afspraken met vrienden | 0 | 4 (18.2 %) | 0 | 10 (45.5 %) | 8 (36.4 %) |
| Ik houd er niet van om familie of vrienden te bezoeken die ver weg wonen, omdat de reis dan erg lang duurt | 3 (13.6 %) | 11 (50 %) | 3 (13.6 %) | 4 (18.2 %) | 1 (4.5 %) |

| | | | | | |
|--|------------|-------------|------------|-------------|------------|
| Iedere week volg ik een schema. Zo weet ik zeker dat ik alles kan doen wat ik wil doen | 5 (22.7 %) | 12 (54.5 %) | 2 (9.1 %) | 2 (9.1 %) | 1 (4.5 %) |
| Bij afspraken met vrienden ben ik er meestal als eerste | 1 (4.5 %) | 4 (18.2 %) | 4 (18.2 %) | 12 (54.5 %) | 1 (4.5 %) |
| Normaal gesproken vind ik gemakkelijk tijd om iets spontaans te doen | 0 | 1 (4.5 %) | 11 (50 %) | 9 (40.9 %) | 1 (4.5 %) |
| Als een vriend te laat is, is dat meestal zijn eigen schuld | 0 | 3 (13.6 %) | 4 (18.2 %) | 12 (54.5 %) | 3 (13.6 %) |
| Ik wil het liefst tenminste een dag van tevoren weten wat ik de volgende dag ga doen | 0 | 5 (22.7 %) | 3 (13.6 %) | 11 (50 %) | 3 (13.6 %) |
| Bij afspraken met vrienden is het normaal als je een half uur op de ander(en) moet wachten | 5 (22.7 %) | 14 (63.6 %) | 1 (4.5 %) | 2 (9.1 %) | 0 |
| Als iemand tien minuten te laat komt en geen sorry zegt, reageer ik geërgerd | 0 | 8 (36.4 %) | 2 (9.1 %) | 11 (50 %) | 1 (4.5 %) |
| Het is belangrijker dingen goed te doen, dan ze snel te doen | 0 | 1 (4.5 %) | 2 (9.1 %) | 16 (72.7 %) | 3 (13.6 %) |
| Over het algemeen is te laat zijn niet echt een probleem | 2 (9.1 %) | 12 (54.5 %) | 0 | 8 (36.4 %) | 0 |

Tabella 9: Risposte tempo libero nella cultura olandese

5.3 Risultati tempo al lavoro

Nelle tabelle qui sotto sono state riportate le varie risposte alle domande del questionario che riguardano il tempo al lavoro. Ciò che colpisce è che in molti casi le risposte dei soggetti delle due culture coincidono, soprattutto per quanto riguarda l'atteggiamento verso le persone coinvolte in situazioni di un'eventuale ritardo. Due ottimi esempi per questo sono le affermazioni che paragonano il ritardo del capo e la responsabilità verso colleghi o subordinati.

| Answer | ● In completo disaccordo | ● in disaccordo | ● incerto | ● d'accordo | ● completamente d'accordo |
|--|--------------------------|-----------------|------------|-------------|---------------------------|
| Rispettare una scadenza è molto importante | 0 | 0 | 2 (8.3 %) | 10 (41.7 %) | 12 (50 %) |
| È normale lavorare anche a casa | 1 (4.2 %) | 3 (12.5 %) | 6 (25 %) | 11 (45.8 %) | 3 (12.5 %) |
| Di solito faccio pausa quando voglio | 2 (8.3 %) | 3 (12.5 %) | 7 (29.2 %) | 9 (37.5 %) | 3 (12.5 %) |
| Gli altri si arrabbiano quando arrivo in ritardo | 0 | 4 (16.7 %) | 12 (50 %) | 7 (29.2 %) | 1 (4.2 %) |

| | | | | | |
|--|------------|-------------|-------------|-------------|------------|
| Procedere secondo un programma è molto importante | 0 | 1 (4.2 %) | 4 (16.7 %) | 13 (54.2 %) | 6 (25 %) |
| Non c'è nessun problema se un collega mi chiama a casa riguardo al lavoro | 0 | 4 (16.7 %) | 4 (16.7 %) | 12 (50 %) | 4 (16.7 %) |
| Normalmente trovo facilmente tempo per programmare lavoro extra | 0 | 5 (20.8 %) | 11 (45.8 %) | 8 (33.3 %) | 0 |
| Preferisco fare qualcosa quando sono pronto/a per farlo invece di seguire un programma fisso | 0 | 4 (16.7 %) | 10 (41.7 %) | 6 (25 %) | 4 (16.7 %) |
| A casa non penso più al lavoro | 2 (8.3 %) | 10 (41.7 %) | 7 (29.2 %) | 3 (12.5 %) | 2 (8.3 %) |
| In generale credo si debba lavorare velocemente | 2 (8.3 %) | 10 (41.7 %) | 9 (37.5 %) | 3 (12.5 %) | 0 |
| Non importa a nessuno se ritorno in ritardo dopo la pausa pranzo | 6 (25 %) | 9 (37.5 %) | 5 (20.8 %) | 2 (8.3 %) | 2 (8.3 %) |
| Se si arriva in ritardo, ci si sente a disagio tutto il giorno | 1 (4.2 %) | 10 (41.7 %) | 5 (20.8 %) | 8 (33.3 %) | 0 |
| Programmare il lavoro è molto importante | 0 | 0 | 1 (4.2 %) | 16 (66.7 %) | 7 (29.2 %) |
| Anche durante le ferie mi possono chiamare riguardo al lavoro | 6 (25 %) | 5 (20.8 %) | 3 (12.5 %) | 8 (33.3 %) | 2 (8.3 %) |
| Se non lavoro al mio ritmo, non faccio bene | 1 (4.2 %) | 1 (4.2 %) | 6 (25 %) | 15 (62.5 %) | 1 (4.2 %) |
| Il capo può permettersi di venire in ritardo | 9 (37.5 %) | 6 (25 %) | 4 (16.7 %) | 4 (16.7 %) | 1 (4.2 %) |
| Se un mio collega è in ritardo, gli dico qualcosa | 6 (25 %) | 7 (29.2 %) | 7 (29.2 %) | 4 (16.7 %) | 0 |
| Non fa differenza se qualcuno è in ritardo cinque minuti o mezz'ora | 5 (20.8 %) | 16 (66.7 %) | 3 (12.5 %) | 0 | 0 |
| Se il capo venisse in ritardo, reagirei in modo diverso rispetto a se un collega venisse in ritardo | 2 (8.3 %) | 6 (25 %) | 5 (20.8 %) | 7 (29.2 %) | 4 (16.7 %) |
| Negli appuntamenti con i colleghi o i subordinati è meno importante essere puntuali, che in quelli con il capo | 6 (25 %) | 8 (33.3 %) | 5 (20.8 %) | 3 (12.5 %) | 2 (8.3 %) |

Tabella 10: Risposte tempo libero nella cultura italiana

| Answer | ● Volledig mee oneens | ● Mee oneens | ● Geen mening | ● Mee eens | ● Volledig mee eens |
|--|-----------------------|--------------|---------------|-------------|---------------------|
| Het is erg belangrijk je aan deadlines te houden | 0 | 1 (4.5 %) | 0 | 13 (59.1 %) | 8 (36.4 %) |
| Het is normaal als je ook thuis moet werken | 0 | 6 (27.3 %) | 2 (9.1 %) | 11 (50 %) | 3 (13.6 %) |
| Normaal gesproken pauzeer ik, wanneer ik daar zin in heb | 0 | 5 (22.7 %) | 5 (22.7 %) | 10 (45.5 %) | 2 (9.1 %) |
| Andere mensen worden boos als ik te laat kom | 0 | 9 (40.9 %) | 6 (27.3 %) | 5 (22.7 %) | 2 (9.1 %) |
| Werken volgens schema is erg belangrijk | 0 | 7 (31.8 %) | 4 (18.2 %) | 10 (45.5 %) | 1 (4.5 %) |
| Het is geen enkel probleem als een collega me na werktijd over werkgerelateerde zaken belt | 0 | 5 (22.7 %) | 3 (13.6 %) | 13 (59.1 %) | 1 (4.5 %) |
| Normaal gesproken vind ik gemakkelijk tijd om extra werk in te plannen | 0 | 5 (22.7 %) | 3 (13.6 %) | 14 (63.6 %) | 0 |
| Ik doe liever iets wanneer ik daar klaar voor ben, dan me aan een schema te moeten houden | 1 (4.5 %) | 5 (22.7 %) | 4 (18.2 %) | 7 (31.8 %) | 5 (22.7 %) |
| Thuis denk ik niet meer aan mijn werk | 4 (18.2 %) | 11 (50 %) | 2 (9.1 %) | 5 (22.7 %) | 0 |
| Over het algemeen denk ik snel te moeten werken | 0 | 3 (13.6 %) | 6 (27.3 %) | 11 (50 %) | 2 (9.1 %) |
| Het is voor niemand een probleem als ik wat later terugkom van mijn pauze | 0 | 12 (54.5 %) | 2 (9.1 %) | 8 (36.4 %) | 0 |
| Wie een half uur te laat start, zal zich de hele dag opgejaagd voelen | 0 | 11 (50 %) | 2 (9.1 %) | 9 (40.9 %) | 0 |
| Werk plannen is erg belangrijk | 0 | 1 (4.5 %) | 0 | 18 (81.8 %) | 3 (13.6 %) |
| Ook tijdens mijn vakantie mag men mij bellen over werkgerelateerde zaken | 5 (22.7 %) | 11 (50 %) | 0 | 5 (22.7 %) | 1 (4.5 %) |
| Als ik niet in mijn eigen tempo werk, gaat het niet goed | 0 | 3 (13.6 %) | 4 (18.2 %) | 12 (54.5 %) | 3 (13.6 %) |
| De baas mag te laat komen | 8 (36.4 %) | 9 (40.9 %) | 3 (13.6 %) | 2 (9.1 %) | 0 |
| Als een collega te laat komt, dan zeg ik er wat van | 2 (9.1 %) | 5 (22.7 %) | 7 (31.8 %) | 8 (36.4 %) | 0 |
| Het maakt geen verschil of iemand vijf minuten te laat is of een halfuur: te laat is te laat | 3 (13.6 %) | 11 (50 %) | 3 (13.6 %) | 5 (22.7 %) | 0 |
| Als een manager te laat komt, reageer ik anders dan wanneer een collega te laat komt | 0 | 7 (31.8 %) | 4 (18.2 %) | 9 (40.9 %) | 2 (9.1 %) |
| Bij afspraken met collega's of mensen met een lagere functie is het minder belangrijk op tijd te komen dan bij afspraken met de baas | 6 (27.3 %) | 11 (50 %) | 1 (4.5 %) | 2 (9.1 %) | 2 (9.1 %) |

Tabella 11: Risposte tempo al lavoro nella cultura olandese

5.4 Discourse completion task

Qui sotto si vedono alcuni esempi delle risposte al discourse completion task, riportati in modo grafico. Per ogni situazione ci sono tre tipi di domande: la reazione in caso di spiegazione, la reazione in caso il collega in ritardo non avesse spiegato il motivo del suo ritardo e la reazione del partecipante stesso: come avrebbe spiegato il suo ritardo e come avrebbe chiesto scusa. Gli esempi nelle tabelle qui di seguito danno un'indicazione delle reazioni in ambedue le culture per ogni tipo di situazione (ITA: Italia; PB: Paesi Bassi). Già nella prima tabella colpisce l'uso dell'ironia nella cultura italiana in confronto a quella olandese: "Complimenti! Sono pesante eh?" I partecipanti olandesi invece sembrano più diretti e bruschi: "Fijn. Ga zitten" o "Prima."⁷

| 10. Stamattina un tuo collega non ha sentito la sveglia. Dopo un quarto d'ora si è svegliato improvvisamente e si è reso conto che doveva sbrigarsi. Alla fine non riesce a recuperare il tempo perso e arriva alla vostra riunione con un quarto d'ora di ritardo. Appena entra, comincia a spiegare che non ha sentito la sveglia, chiede scusa e si siede. Lei come reagirebbe nella situazione qui sopra? Cosa direbbe (si prega di scrivere pure la frase detta al collega)? <i>Aantal respondentent bij deze vraag: 10</i> | | | | | |
|---|--|---|-------------------|---|---|
| 1. | | | | | |
| Se è un collega che è solitamente puntuale non direi niente. Invece se fosse uno che arriva spesso tardi gli farei notare che la sveglia non è una buona scusa | Tranquillo, non preoccuparti, succede. | Tranquillo non ci sono problemi, può capitare. | Prego si accomodi | "Complimenti! Sono pesante eh? Beh, siamo in due..." "Non me la prendere, insomma, perché può capitare, è capitato anche a me e posso capire. | Accetto le sue scuse e andiamo avanti. Se già si è perso del tempo, perché perdersi ancora? |
| Ciao caro, puntuale come sempre... | Pazienza, non ti preoccupare. Ma che non diventi un vizio! | risponderei che non c'è nessun problema ma chiederei di evitare ulteriori ritardi | | | |

Tabella 12: Risposte Discourse Completion Task (ITA)

| 13. Vandaag is het weer verschrikkelijk slecht. Zoals iedere dag komt een andere collega van u met de auto naar het werk en omdat hij vrij veel verkeer tegenkwam, kwam hij 5 minuten te laat bij de vergadering. Hij komt binnen en nadat hij heeft uitgelegd dat er nogal veel verkeer was, verexcuseert hij zich om vervolgens te gaan zitten. Hoe zou u reageren in bovenstaande situatie? Wat zou u zeggen (u wordt verzocht uw reactie niet alleen te beschrijven, maar ook uit te schrijven)? <i>Aantal respondentent bij deze vraag: 16</i> | | | | | |
|--|--|--|---|-------------------------------|---------------------------------|
| 1. | | | | | |
| Bij herhaald te laat komen zou ik toch mopperend en verexcuserend binnen komen en nogmaals vertellen dat door het slechte weer ik te laat ben | misschien wat eerder van huis weg gaan | Vervelend maar goede reden. Hij/zij heeft het uitgelegd. Ik zou er niets van zeggen | "geen probleem hoor, met deze weersomstandigheden kan het iedereen gebeuren dat ie te laat komt" | Niets aan te doen | Fijn. Ga zitten. |
| Geeft niks, kan me voorstellen Latem we snel beginnen | Prima | Begripvol. "Geen probleem joh, dat overkomt mij ook wel eens. Ga maar zitten, dan beginnen we gauw." | Ik zou hem verzoeken om de volgende keer wat eerder te vertrekken. Zeker als je weet dat het slecht weer wordt, kun je ervan uitgaan dat het verkeer niet mee zal zitten. | Ik zou er begrip voor hebben. | Kan gebeuren, we praten je bij. |
| Geen probleem, kan iedereen overkomen. We zijn pas net begonnen. | Geen probleem, kan gebeuren. | "Kan iedereen gebeuren", verkeersdrukte is helaas van alle dag. | Hetzelfde als bij de eerste vraag. | | |

Tabella 13: Risposte Discourse Completion Task (PB)

⁷ Traduzione libera: "Bene. Si accomodi"/"Bene".

| 14. Se il collega non avesse spiegato la situazione, né chiesto scusa, cioè se fosse entrato come se niente fosse, come avrebbe reagito? | | | | | |
|--|---|---------------------------|---|---|---|
| Aantal respondenten bij deze vraag: 10 | | | | | |
| 1. | | | | | |
| Se entra con un sorriso e saluta in modo educato, non dico niente perché ripeto, 5 minuti non è ritardo.. | Nessuna differenza, magari dopo glielo chiedo se è un mio amico | Infastidito. | "Buongiorno." Abbiamo già iniziato a parlare, almeno scusa per l'interruzione poteva chiederla. Tuttavia non fa niente. | Niente, 5 minuti di ritardo sono generalmente tollerabili in Italia | Mi sarei innervosito e avrei avuto un atteggiamento negativo nei suoi riguardi. |
| E adesso la spiegazione... | asd | sarei rimasto in silenzio | Non lo so, 5 minuti non sono abituato a definirlo ritardo :P | | |

Tabella 14: Risposte Discourse Completion Task (ITA)

| 11. Als uw collega de situatie niet had uitgelegd en ook geen sorry had gezegd, dus als hij binnen was gekomen alsof er niets aan de hand was, hoe had u dan gereageerd? | | | | | |
|--|---|---|---|--|---|
| Aantal respondenten bij deze vraag: 16 | | | | | |
| 1. | | | | | |
| Geïrriteerd gevraagd hoe en waarom hij/zij te laat is | ik zou vragen waarom hij of zij zo laat was | In de vergadering misschien geen reactie maar daarna zou ik hem hierop aangesproken hebben. Zijn tijd is duidelijk niet belangrijker dan die van een ander. | Mag ik vragen waarom je te laat bent. Dit vind ik redelijk asociaal, dus ik zou zeker naar een reden vragen. In mijn ogen moet hij toelichten waarom hij een kwartier te laat is. | Waarom ben je zo laat? | geen reactie maar later wel naar gevraagd |
| Gast wtf! Waar was je? | Geïrriteerd | Ik zou hem er in ieder geval op wijzen: "Daar ben je. We vroegen ons al af waar je was. Zou je de volgende keer even willen bellen of appen als je weet dat je te laat gaat komen?" | Gevraagd waarom hij te laat was en waarom hij niets heeft laten weten. In ieder geval een stuk strenger dan in de eerste situatie. | Dan zou ik hem ook weer na de vergadering vragen waarom hij te laat was. | Ga je nog vertellen waarom je te laat bent? |
| Geïrriteerd, wat van gezegd waarom hij te laat is. | De meeting zou een kwartier geleden al beginnen. Hoe komt het dat je te laat bent?" | Ter plekke vragen waarom hij zo laat binnen valt, dan geen rekening houden met het feit dat het in de groep is, en hem aanspreken. | Mond houden, zitten en luisteren. Dat kan een enkele keer handig zijn, maar meestal niet. Bij een overleg gaat het om de argumenten. | | |

Tabella 15: Risposte Discourse Completion Task (PB)

| 15. Se Lei fosse stato/a in questa situazione, cioè se fosse stata Lei la persona in ritardo, come avrebbe fatto? In che modo avrebbe spiegato la situazione e come avrebbe chiesto scusa? | | | | | |
|--|--|--|--|-----|---|
| Aantal respondenten bij deze vraag: 10 | | | | | |
| 1. | | | | | |
| mi sarei comunque scusato senza dare spiegazioni | Che bello!! Oggi solo 5 minuti di ritardo per colpa del traffico!!! :D | Mi dispiace tanto per il ritardo, ho creato un problema? | Avrei chiamato prima chiedendo scusa, per poi richiedere scusa al mio arrivo | asd | "Buongiorno... Scusate il lieve ritardo. Cosa mi sono persa?" |
| Avrei spiegato che il maltempo mi ha rallentato e chiedendo scusa mi siederei tra gli altri. | Io anche per ironizzare chiedo scusa anche per 3 minuti ma non spiego altrimenti poi perdiamo altri 5 minuti.. | Allo stesso modo | | | |

Tabella 16: Risposte Discourse Completion Task (ITA)

15. Als u zich in deze situatie bevond, dus als u degene was die te laat was, hoe had u dit aangepakt? Hoe zou u de situatie hebben uitgelegd en hoe had u zich verexcuseerd?

Aantal respondenten bij deze vraag: 16

1.

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|------------------------------------|
| Heel zachtjes binnen komen heel snel en zachtjes excuses aanbieden | Niet van toepassing aangezien ik geen rijbewijs heb en dus niet met de auto kan komen. Dus altijd in staat ben te bellen of teksten dat ik te laat kom. Daarna zodra de vergadering dit toelaat altijd even excuses maken en uitleggen waarom je te laat bent | ik ben een beetje laat vertrokken en had wat verkeer tegen. excuses hiervoor | "Mijn excuses, maar op de weg zat het tempo er door de weersomstandigheden niet echt in." | Sorry ik stond in de file. | hele korte uitleg |
| Sorry jongens het verkeer zat me niet mee vandaag | Hetzelfde en ja | "Sorry jongens, het was druk op de weg en het weer werkte ook nog eens tegen, dus het lukte me niet om eerder te komen." | 5 minuten is niet veel, maar als het kon zou ik laten weten dat ik wat later was. Verder zou ik mijn eigen schuld toegeven en zeggen dat ik de volgende keer wat eerder zal vertrekken. | Het zelfde als het eerste verhaaltje, maar dan zou ik zelf van te voren even gebeld hebben dat ik te laat zou komen | uitgelegd waarom te laat + excuses |
| Sorry dat ik te laat ben, er stond meer verkeer op de weg dan verwacht. | Ik had waarschijnlijk kort gemompeld "Sorry, het was druk op de weg en was gaan zitten. | "Excuses, ik zat helaas vast in het verkeer. Ik heb hopelijk nog niet al te veel gemist. Kunnen jullie kort samenvatten?" | Hetzelfde als bij de eerste vraag. | | |

Tabella 17: Risposte Discourse Completion Task (PB)

6. Discussione

La domanda generale per la quale si formula una risposta in questo capitolo è "la cultura italiana e la cultura olandese hanno una concezione del tempo diversa?" Le domande specifiche per rispondere a questo quesito sono:

- Che significato hanno tempo e puntualità nella cultura italiana e nella cultura olandese?
- È possibile quantificare questo concetto?
- Quali fattori possono influire sul concetto di puntualità?
- In che modo differisce la cultura italiana da quella olandese per quanto riguarda le dimensioni di Schriber e Gutek?
- Come si reagisce nelle due culture alla mancanza di puntualità?

Le varie risposte a queste domande verranno trattate nello stesso ordine. Per la prima domanda si analizzano le associazioni raccolte con il primo questionario. Per la seconda e terza è stata necessaria un'analisi statistica delle affermazioni raccolte nel primo questionario. Per finire si formula una risposta alla quarta domanda attraverso l'analisi del Discourse Completion Task.

Si conclude la discussione con la valutazione dei dati raccolti alla luce dell'ipotesi che i partecipanti italiani dovrebbero mostrare più caratteristiche policroniche, mentre quelli olandesi dovrebbero fare vedere più caratteristiche monocroniche.

Che significato hanno tempo e puntualità nella cultura italiana e nella cultura olandese?

Con questa domanda si cerca di stabilire il linguaggio intorno all'uso del tempo nelle due culture. Nelle associazioni dei partecipanti italiani e di quelli olandesi si sono esplicitate sei categorie: unità del tempo (minuti, secondi ecc.), parole emotive (trascorrere, passare del tempo ecc.), la struttura (scadenze, struttura ecc.), la misurazione del tempo (orologio, calendario ecc.), limitazione del tempo (denaro, fretta, stress ecc.) e il messaggio trasmesso attraverso il tempo (precisione, serietà). Per ogni categoria è stata stabilita la frequenza delle associazioni, in altre parole la quantità di partecipanti che hanno scelto questa associazione, e la quantità di associazioni in totale.

In una buona parte dei casi le associazioni nelle due culture non differiscono in modo significativo una all'altra. Tuttavia, è emerso che per gli italiani l'utilizzo del linguaggio riguardo

al tempo contiene più parole emotive e dà più importanza al messaggio trasmesso attraverso il tempo del linguaggio olandese. Per contro, il linguaggio degli olandesi contiene più associazioni legate alla struttura, la misurazione del tempo e la limitazione del tempo.

Dalle associazioni emerge che il linguaggio, o la *linguaculture*, intorno al tempo e alla puntualità nella cultura italiana è diverso da quello nella cultura olandese. Le associazioni degli italiani puntano ad un linguaggio più emozionale, mentre quelle degli olandesi puntano ad un linguaggio più concreto e più diretto. Queste differenze nel linguaggio indicano un atteggiamento e una mentalità diversa per quanto riguarda il significato di tempo e puntualità.

È possibile quantificare questo concetto?

Nei test usati non vi sono indicazioni che portano all'idea che la puntualità sia quantificabile. Sia nelle affermazioni, che nel Discourse Completion Task è stato esplicitato che la puntualità dipende dal contesto. Interessante da vedere è il fatto che secondo gli italiani cinque minuti non sono ritardo o sono tollerati, mentre per gli olandesi anche cinque minuti possono portare a disturbo. Per ambedue le culture una spiegazione e scuse possono rendere qualsiasi ritardo accettabile. Concludendo, la puntualità come concetto non è quantificabile, però la quantità di minuti di ritardo accettata può differire da cultura a cultura. Le reazioni a riguardo vengono trattate nell'ultimo paragrafo.

Quali fattori possono influire sul concetto di puntualità?

Nella letteratura si sono esplicitati diversi fattori ai quali ne sono stati aggiunti alcuni durante l'analisi della parte quantitativa. I fattori menzionati nella letteratura e quelli scoperti sono: il contesto, la distanza sociale, la quantità di minuti di ritardo, le eventuali spiegazioni e/o scuse dopo un ritardo. La gerarchia (distanza di potere) della persona in ritardo non fa differenza: né il capo, né un subordinato si può permettere di venire in ritardo. Ciò che può cambiare è la reazione dopo: generalmente ci si rivolge in modo diverso al capo che a un collega o a un subordinato. In base a questi dati è stato scelto di variare alcuni fattori nel Discourse Completion Task e tenere costanti altri. Le situazioni nel Discourse Completion Task sono diverse a seconda di: il contesto (questo influisce anche sulle spiegazioni), la quantità di minuti di ritardo e le spiegazioni e scuse.

In che modo differisce la cultura italiana di quella olandese per quanto riguarda le dimensioni di Schriber e Gutek?

Per la presente ricerca sono state distinte tre dimensioni nel tempo libero: la puntualità, gli

schemi e le scadenze e il ritmo. La seconda parte del questionario usato riguarda il tempo al lavoro, soprattutto la puntualità. Vi sono, oltre alla puntualità quattro categorie: anche qui il ritmo e gli schemi e le scadenze, la gerarchia e per concludere i limiti dell'uso del tempo tra lavoro e non-lavoro.

Nel paragone delle due culture quattro delle in totale sei dimensioni che sono state analizzate (2 sono state omesse, poiché il loro Cronbach's alfa non era del livello richiesto) sono risultate equivalenti. Riguardo alle altre, due dimensioni della cultura italiana e la cultura olandese sono diverse. La cultura italiana differisce da quella olandese per quanto riguarda il ritmo del tempo al lavoro e gli schemi e le scadenze. Questo è il risultato dei T-Test condotti tramite SPSS.

Per verificare se i due gruppi differiscano in modo significativo, bisogna controllare la cella *Sig (2-tailed)*. Nel caso in cui il numero in questa cella sia inferiore al 0,05, i due gruppi differiscono significativamente. Le tabelle in appendice (appendice 5) riportano una differenza significativa di 0,011 nel caso del ritmo e 0,020 nel caso degli schemi e le scadenze. Le tabelle qui di seguito (18 e 19) riportano quanto è grande la differenza.

| Nazionalità | Numero di partecipanti | Media | Differenza |
|--------------------|-------------------------------|--------------|-------------------|
| Olandesi | 23 | 3,1522 | 0,3022 |
| Italiani | 25 | 2,8500 | |

Tabella 18: Media ritmo tempo al lavoro

| Nazionalità | Numero di partecipanti | Media | Differenza |
|--------------------|-------------------------------|--------------|-------------------|
| Olandesi | 23 | 5,4888 | 0,6891 |
| Italiani | 25 | 4,7997 | |

Tabella 19: Media schemi e scadenze tempo al lavoro

Sia per quanto riguarda il ritmo, che gli schemi e le scadenze, gli olandesi hanno una media più alta, che significa che, rispetto agli italiani, attribuiscono generalmente più valore al ritmo e alla programmazione al lavoro. Ciò, così come nel caso delle associazioni, indica un atteggiamento diverso per quanto riguarda la concezione del tempo al lavoro.

Come si reagisce nelle due culture alla mancanza di puntualità?

Dai risultati del Discourse Completion Task diventa chiaro che nella cultura italiana e quella olandese si reagisce alla mancanza di puntualità in modo diverso. Le due culture sono state paragonate per quanto riguarda l'eventuale perdita della faccia, l'utilizzo di lenitivi e ironia, la schiettezza (o l'immediatezza) e il registro. Si vedano tutti i risultati in appendice (appendice 6).

Per la perdita della faccia erano rilevanti il terzo aspetto delle situazioni dove i partecipanti dovevano indicare come avrebbero spiegato la situazione e chiesto scusa. Si è rivelato che le culture nel caso della perdita della faccia sono sorprendentemente simili. Generalmente gli olandesi chiedono scusa più spesso, ma la differenza è lieve. Ambedue le culture preferiscono la strategia della cortesia positiva (*positive politeness*), ossia, di non perdere la faccia.

Per quanto riguarda il significato sociale o il lessico si è scelto di analizzare l'uso dei lenitivi. Nell'analisi delle reazioni dei due campioni si è rivelato che gli italiani usano generalmente più lenitivi, mentre gli olandesi danno più enfasi al disturbo. Tuttavia, colpisce che gli olandesi, quando devono indicare come avrebbero spiegato il loro ritardo e chiesto scusa, usano più lenitivi degli italiani ("*mijn excuses*"⁸).

Nel caso degli atti linguistici è stato testato l'uso d'ironia. Per gli atti linguistici c'è un significato dietro ciò che viene detto letteralmente, quindi è possibile che uno commenti scherzando, ma in realtà il suo messaggio è serio. Nell'analisi delle reazioni dei due campioni è risultato che gli italiani usano più ironia. Così cercano di indicare che il ritardo, nonostante che sia da evitare, non è molto grave. Gli olandesi invece reagivano più spesso in modo normale, il che indica un atteggiamento più diretto. Diranno più facilmente chiaro e tondo come stanno le cose.

Nell'analisi delle reazioni dei due campioni per quanto riguarda l'immediatezza si è rivelato che le differenze sono poche. Tuttavia, gli italiani sceglievano più spesso di non confrontare il collega: o l'avrebbero fatto notare in modo diverso o non avrebbero detto niente. Gli olandesi invece tendono a confrontare il collega, generalmente durante la riunione. Ciò conferma il risultato degli atti linguistici: gli olandesi sono generalmente più schietti o diretti.

⁸ Traduzione libera: ("Mi dispiace")

L'analisi del registro ha rivelato che nelle situazioni professionali gli italiani sono più formali: esclusa una situazione (il ritardo di 50 minuti con spiegazioni) nella quale i due gruppi rappresentanti erano quasi pari, gli italiani hanno usato relativamente più la forma formale. Ciò conferma l'essere schietti degli olandesi: rivolgersi al collega in modo formale trasmette il messaggio diversamente in confronto a rivolgersi in modo informale. Per evitare che il collega continui a venire in ritardo, l'olandese preferisce la forma informale.

Un'altra differenza interessante che si è rivelata, ma non applica necessariamente ad una delle categorie predefinite, riguarda la situazione con un ritardo di cinque minuti: qui gli italiani spesso non dicevano niente, poiché in Italia "5 minuti di ritardo sono generalmente tollerabili". Gli olandesi invece reagivano nella maggioranza dei casi (solo uno dei soggetti ha indicato che probabilmente non avrebbe reagito in nessun modo).

Concludendo, nonostante siano piccole, ci sono delle differenze per quanto riguarda le reazioni nelle due culture. Nell'analisi si è rivelato che gli italiani fanno più generalmente uso dei lenitivi e dell'ironia e assumono un contegno più formale, mentre gli olandesi in generale sono più diretti e informali. Oltre a ciò l'esempio dei cinque minuti di ritardo che sono tollerabili in Italia, mentre in Olanda sono meno accettati punta ad un atteggiamento diverso riguarda alla mancanza di puntualità.

La valutazione dei risultati alla luce dell'ipotesi

A seconda delle teorie di Hall e Brislin & Kim l'Olanda sarebbe un paese di *clock time* o monocronico e l'Italia un paese di *event time* o policronico. In Olanda si dovrebbe quindi preferire fare una cosa alla volta e considerare gli schemi e la programmazione molto importanti, mentre gli italiani invece dovrebbero tendere a fare più cose allo stesso tempo e per gli italiani è più importante concludere gli affari che seguire gli schemi. In Olanda, un paese con un'alta valutazione del *clock time*, bisogna scusarsi con cinque minuti di ritardo. In paesi con una valutazione meno alta del *clock time* sono accettati anche quindici minuti di ritardo, ma vi sono altre complessità. Qui il ritardo di una persona sarebbe accettato, se ci fosse un evento imprevisto. In queste culture ha senso che uno prima completi l'attività precedente e poi venga all'appuntamento. Un altro motivo per arrivare in ritardo potrebbe essere la divisione gerarchica in un'organizzazione: il capo può comunicare la sua posizione quando fa aspettare gli altri e non deve per niente scusarsi.

I risultati della presente ricerca confermano in buona parte le teorie sopraindicate. Le

teorie, nonostante siano alquanto semplicistiche e generiche, potrebbero avere un fondo di verità . Nell'analisi delle dimensioni di Schriber e Gutek si è rivelato che gli olandesi tendono ad attribuire più valore alla programmazione. In oltre nel Discourse Completion Task è emerso che cinque minuti di ritardo generalmente per un italiano non sono motivo per reagire, mentre per un olandese generalmente non sono tollerabili. Tuttavia, nelle teorie di Hall e Brislin & Kim mancavano alcune sfumature che i risultati della presente ricerca potrebbero apportare.

7. Conclusione

Questa ricerca comparativa si è svolta nell'ambito della comunicazione interculturale. Sono state paragonate la cultura italiana e quella olandese per quanto riguarda la loro concezione del tempo. Ci si è focalizzato sulle differenze culturali per quanto riguarda l'interpretazione del termine. Si è provato a rispondere alla domanda "La cultura italiana e la cultura olandese hanno una concezione del tempo diversa?"

Dopo aver stabilito la posizione della ricerca rispetto alla letteratura preesistente, era possibile specificarla. In altre parole, qui di seguito si specificano la domanda centrale e le varie domande più specifiche. Come case study si è esaminata la concezione del tempo in ambito lavorativo delle due culture. Le domande specifiche, partendo dalla domanda generale erano:

- Che cosa significa essere puntuale in un contesto professionale nella cultura italiana e nella cultura olandese? È possibile quantificare questo concetto?
- Quali fattori possono influire sul concetto di puntualità?
- In che modo differisce la cultura italiana di quella olandese per quanto riguarda le dimensioni di Schriber e Gutek?
- Come si reagisce nelle due culture alla mancanza di puntualità?

I partecipanti alla presente ricerca hanno compilato due questionari: uno sulla loro concezione del tempo (in buona parte per raccogliere dei dati statistici, al fine di analizzare questi in SPSS (un programma per condurre delle analisi statistiche)) e un altro sulle espressioni linguistiche in confronto alla mancanza di puntualità (un Discourse Completion Task).

Tramite le domande specifiche sopraindicate si è tentato di formulare una risposta alla domanda generale. In base ai loro risultati si può dedurre che la cultura italiana e quella olandese hanno infatti una concezione del tempo diversa. Nell'analisi delle associazioni è emerso che per gli italiani l'utilizzo del linguaggio riguardo al tempo contiene più parole emotive e dà più importanza al messaggio trasmesso attraverso il tempo, mentre il linguaggio degli olandesi esprime più associazioni legate alla struttura, la misurazione del tempo e la limitazione del tempo. Si è rivelato che la puntualità come concetto non è quantificabile, però la quantità di minuti di ritardo accettata nelle due culture può differire. I fattori che influiscono

sul concetto di puntualità sono: il contesto, la quantità di minuti di ritardo e le spiegazioni e scuse. Inoltre è emerso che sia per quanto riguarda il ritmo, che gli schemi e le scadenze, gli olandesi, rispetto agli italiani, attribuiscono generalmente più valore al ritmo e alla programmazione al lavoro, il che indica un atteggiamento diverso per quanto riguarda la concezione del tempo al lavoro. Concludendo, nonostante siano piccole, ci sono delle differenze per quanto riguarda le reazioni nelle due culture. Gli italiani fanno più generalmente uso dei lenitivi e dell'ironia e assumono un contegno più formale, mentre gli olandesi in generale sono più diretti e informali. L'esempio dei cinque minuti di ritardo tollerabili in Italia, mentre in Olanda meno accettato punta ad un atteggiamento diverso riguarda alla mancanza di puntualità.

Vi sono alcune possibilità di miglioramento per la presente ricerca. In primo luogo si è svolta interamente a distanza con i questionari messi online. Da un canto esso rende la ricerca più efficace, poiché una volta online il ricercatore deve solo aspettare il momento in cui il numero richiesto di partecipanti ha compilato i questionari. Dall'altro canto, il metodo di campionamento usato è una combinazione di 'snowball sampling' e 'convenience sampling' (i soggetti sono stati selezionati in base alla loro disponibilità e accessibilità). Scegliere i soggetti in modo arbitrario dovrebbe portare ad un campione più rappresentativo delle popolazioni studiate, il che può spingere la ricerca a livelli di validità più alti. In secondo luogo tramite un esperimento pratico si possono ottenere risultati rispetto non solo alla concezione del tempo o della puntualità, ma anche all'attuazione reale. Si potrebbe pensare a filmare l'inizio di una serie di riunioni da aziende nelle diverse culture oppure ad organizzare diverse riunioni in un laboratorio e verificare se ciò che i partecipanti hanno compilato nel questionario corrisponde al loro comportamento reale.

Come discusso nel quadro teorico (quadro teorico 2.5: la posizione della ricerca), avere un'idea più precisa delle interpretazioni di un dato concetto in altre culture può aiutare a meglio capirle. Per esempio: il fatto che un dipendente arrivi cinque minuti dopo il tempo concordato non vuole necessariamente dire che questo non rispetti il collega, è molto probabile che ha un'altra concezione del tempo. Al fine di meglio collaborare con i loro partner internazionali, è importante che le multinazionali si rendano conto di questo. Elaborare i risultati della presente ricerca in un corso che riguarda le competenze interculturali, nonostante sia un corso culturalmente specifico che non aiuta necessariamente a sviluppare delle competenze interculturali, potrebbe essere un primo passo.

I risultati di questa ricerca offrono parecchie opportunità per eventuali ricerche future, nelle quali sarebbe importante stabilire l'importanza del contesto che nella presente ricerca non ha ricevuto abbastanza attenzione. Oltre a ciò sarebbe interessante esaminare le eventuali implicazioni per persone che non rispettano l'ora concordata. In questo caso si potrebbe pensare ad una domanda del tipo: "I residenti olandesi giudicano le persone che sono in ritardo più frequentemente più in modo negativo rispetto agli italiani?". Per finire dovremmo tener conto del fatto che la puntualità è soltanto una parte del concetto di tempo: vi sono parecchie altre opportunità per eventuali ricerche future riguardo alla concezione del tempo.

Bibliografia

Dizionari e siti web

Van Dale Online, , consultato il 29 giugno ottobre 2015.

Bab.la, , consultato il 27 febbraio 2016.

Treccani online, , consultato il 29 giugno 2016.

The Hofstede Center, , consultato il 27 ottobre 2015.

Libri e articoli

Agar, Michael (1994). *Language Shock, Understanding the Culture of Conversation*. New York: HarperCollins.

Basu, K. & Weibull, J. (2002) *Punctuality. A Cultural Trait as Equilibrium*. Stoccolma: The research Institute of Industrial Economics.

Brislin, R. & Kim, E. (2003) '*Cultural Diversity in People's Understanding and Uses of Time*', in: *Applied Psychology: An International Review*. 52, 2003, 363-382.

Brown, P., & Levinson, S. (1978) *Politeness. Some universals in language usage*. Cambridge: Cambridge University Press

Hall, Edward T. & Hall, Mildred R. (1990). *Understanding Cultural Differences*. Yarmouth: MEL Intercultural Press.

Hendriks, B. e Le Pair, R. (2004). Conventionaliteit en beleefdheid in Nederlandse verzoeken. *Tijdschrift voor taalbeheersing*, 26(1), pp. 21-43.

Hofstede, G. (2001) *Culture's consequences: Comparing Values, Behaviors, Institutions and Organizations Across Nations*. Thousand Oaks, CA: Sage

Macduff, I. (2006) *Your pace or mine? Culture, time and negotiation*. Negotiation journal. Harvard: Harvard College.

Pieterse, J. (2013) *Il significato culturale implicito. Il legame fra lingua e cultura, le differenze fra italiani e olandesi e i codici culturali di base*. (Tesi del Master Comunicazione Interculturale) Utrecht: Universiteit Utrecht.

Schriber, J.B. & Gutek, B.A. (1987) 'Some time dimensions of work: measurement of an underlying aspect of organization cultur' in *Journal of Applied Psychology*, 72, 1987, pp. 642-650.

Spencer-Oatey, H. & Franklin, P. (2009). *Intercultural Interaction. A Multidisciplinary Approach to Intercultural Communication*. Hampshire: Palgrave MacMillan.

Stolarski, M. (2015) *Time perspective theory; Review, Research and Application: Essays in Honor of Philip G. Zimbardo*. Springer International Publishing Switzerland.

West, L., Levine, R. & Reis, H. (1980) 'Perceptions of Time and Punctuality in the United States and Brazil', in: *Journal of Personality and Social Psychology*, 38, 1980, pp. 541-550.

White, L.T., Valk, R. & Dyalmy, A. (2011) 'What is the meaning of "on time" The sociocultural nature of punctuality', in: *Journal of cross-cultural psychology*, 42, 2011, pp. 482-493.

Allegati

Appendice 1: Riassunto Neerlandese/Nederlandstalige samenvatting

Dit onderzoek is een vergelijkend onderzoek op het gebied van interculturele communicatie. De Italiaanse en Nederlandse cultuur zijn vergeleken voor wat betreft hun begrip van tijd. Er is een getracht antwoord te vormen op de vraag "Hebben de Italiaanse en Nederlandse cultuur een verschillend begrip van tijd?"

Na het vaststellen van de positie van dit onderzoek ten opzichte van reeds bestaande literatuur, is het mogelijk het onderzoek te specificeren. Anders gezegd, onderstaand worden de hoofdvraag en de verscheidene deelvragen behandeld. Als casestudy is het begrip van tijd op de werkvloer in de twee culturen onderzocht. De deelvragen, die zijn voortgevloeid uit de hoofdvraag waren:

- Wat betekent op tijd zijn in professionele context in de Italiaanse en Nederlandse cultuur? Is het mogelijk dit concept in cijfers uit te drukken?
- Welke factoren kunnen van invloed zijn op het begrip punctualiteit?
- Hoe verschilt de Italiaanse cultuur van de Nederlandse voor wat betreft de dimensies van Schriber en Gutek?
- Hoe wordt in de twee culturen gereageerd op te laat komen?

De proefpersonen die aan dit onderzoek hebben deelgenomen hebben twee vragenlijsten ingevuld: een vragenlijst die hun begrip van tijd betreft (vooral bedoeld voor het verzamelen van statistische gegevens, om deze vervolgens in SPSS (een programma voor het uitvoeren van statistische analyses) te kunnen analyseren) en een andere voor het analyseren van de talige uitdrukkingen met betrekking tot te laat komen (een zogeheten Discourse Completion Task).

Met behulp van bovenstaande deelvragen is getracht een antwoord te formuleren op de hoofdvraag. Op basis van de resultaten kan geconcludeerd worden dat de Italiaanse en Nederlandse cultuur inderdaad een verschillende opvatting van

tijd hebben. Zo is in de analyse van de associaties naar voren gekomen dat het taalgebruik van de Italianen rondom tijd meer emotie-gerelateerde woorden bevat en meer nadruk legt op de boodschap die door middel van tijd wordt overgebracht, terwijl dat van de Nederlanders meer associaties bevat die betrekking hebben op structuur, het meten dan wel bijhouden van tijd en het feit dat tijd beperkt is. Gebleken is dat punctualiteit als concept niet in getallen uit te drukken is, al kan het geaccepteerde aantal minuten te laat zijn wel van cultuur tot cultuur verschillen. De factoren die van invloed zijn op punctualiteit, zijn de volgende: de context, het aantal minuten te laat zijn en de uitleg en excuses. Verder is gebleken dat Nederlanders, ten opzichte van Italianen, zowel tempo, als planning belangrijker achten, hetgeen verschillende houdingen voor wat betreft de opvatting van tijd doet vermoeden. Tot slot zijn er, hoewel deze maar klein zijn, enkele verschillen ontdekt in de reacties omtrent te laat komen in de twee culturen. Italianen zullen over het algemeen meer verzachtende woorden en ironie gebruiken en een formelere houding aannemen, terwijl de Nederlanders over het algemeen directer en informeler zijn. Het voorbeeld van vijf minuten te laat komen, wat in de Italiaanse cultuur veelal geaccepteerd is en in de Nederlandse veel minder, wijst op een verschil qua houding voor wat betreft te laat komen.

Appendice 2: Questionario concezione del tempo

1 Sesso

- Uomo
- Donna

2 Età

- 20-30
- 31-40
- 40-50
- 51+

3 Luogo di nascita

4 È cresciuto/a in Italia?

- Sì
- No, ma ci ho vissuto la maggior parte della mia vita

No, ho vissuto gran parte della mia vita altrove
5 Luogo di residenza e da quanto tempo (esempio: Milano, 5 anni)

6 È di madrelingua italiana?

- Sì
- No, ma ho una padronanza a livello madrelingua
- No, la mia conoscenza dell'italiano è limitata

7 Livello d'istruzione

- Scuola primaria
- Scuola secondaria primo grado
- Scuola secondaria secondo grado
- Istituti professionali
- Università
- Altri

8 Status lavorativo

- Occupato/a
- Disoccupato/a
- Studente(ssa) con lavoro
- Studente(ssa) senza lavoro

9 Posizione gerarchica in campo lavorativo

- Generalmente dirigenziale
- Sia dirigenziale, sia subordinata
- Generalmente subordinata

10 Quali sono le sue associazioni (10 al massimo) con la parola "tempo"? (nel senso cronologico)

11 Quali sono le sue associazioni (10 al massimo) con la parola "puntualità"?

12 Indichi quanto concorda con le seguenti affermazioni (tempo libero)

| | in completo disaccordo | in disaccordo | incerto d'accordo | completamente d'accordo |
|---|------------------------|-----------------------|-----------------------|-------------------------|
| Programmare gli appuntamenti con gli amici è di grande importanza | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| È più importante essere puntuali negli appuntamenti | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

di lavoro, che negli appuntamenti sociali

Non mi piace andare a trovare un familiare o un amico che vive lontano, perché ci vuole tanto tempo per andarci

Organizzo tutte le mie attività in uno schema. Così sono sicuro/a di poter fare tutto ciò che voglio

Negli appuntamenti con amici di solito arrivo per primo

Normalmente trovo facilmente tempo per fare qualcosa di spontaneo

Se un amico è in ritardo, di solito è colpa sua (cioè non ci sono cause esterne)

Mi piace sapere almeno il giorno prima cosa farò l'indomani

Negli appuntamenti con gli amici è normale aspettare mezz'ora

Se qualcuno è in ritardo di quindici minuti e, quando arriva, non si scusa, mi infastidisco

È più importante fare le cose bene, che fare le cose velocemente

In generale per me essere in ritardo non è un gran problema

13 Indichi quanto concorda con le seguenti affermazioni (Tempo al lavoro)

| | In completo disaccordo | in disaccordo | incerto d'accordo | completamente d'accordo |
|--|------------------------|-----------------------|-----------------------|-------------------------|
| Rispettare una scadenza è molto importante | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| È normale lavorare anche a casa | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Di solito faccio pausa quando voglio | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Gli altri si arrabbiano quando arrivo in ritardo | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

| | | | | | |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Procedere secondo un programma è molto importante | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Non c'è nessun problema se un collega mi chiama a casa riguardo al lavoro | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Normalmente trovo facilmente tempo per programmare lavoro extra | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Preferisco fare qualcosa quando sono pronto/a per farlo invece di seguire un programma fisso | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| A casa non penso più al lavoro | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| In generale credo si debba lavorare velocemente | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Non importa a nessuno se ritorno in ritardo dopo la pausa pranzo | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Se si arriva in ritardo, ci si sente a disagio tutto il giorno | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Programmare il lavoro è molto importante | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Anche durante le ferie mi possono chiamare riguardo al lavoro | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Se non lavoro al mio ritmo, non faccio bene | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Il capo può permettersi di venire in ritardo | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Se un mio collega è in ritardo, gli dico qualcosa | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Non fa differenza se qualcuno è in ritardo cinque minuti o mezz'ora | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Se il capo venisse in ritardo, reagirei in modo diverso rispetto a se un collega venisse in ritardo | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Negli appuntamenti con i colleghi o i subordinati è meno importante essere puntuali, che in quelli con il capo | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Appendice 3: Reazioni alla mancanza di puntualità – Discourse Completion Task

| | | |
|--------------------------|--|----------------------|
| 1 | Sesso | Single-responsevraag |
| <input type="radio"/> | Uomo | |
| <input type="radio"/> | Donna | |
| 2 | Età | Single-responsevraag |
| <input type="radio"/> | 20-30 | |
| <input type="radio"/> | 31-40 | |
| <input type="radio"/> | 41-50 | |
| <input type="radio"/> | 51+ | |
| 3 | Luogo di nascita | Open vraag (klein) |
| <input type="checkbox"/> | <input type="text"/> | |
| 4 | È cresciuto/a in Italia? | Single-responsevraag |
| <input type="radio"/> | Sì | |
| <input type="radio"/> | No, ma ci ho vissuto la maggior parte della mia vita | |
| <input type="radio"/> | No, ho vissuto gran parte della mia vita altrove | |
| 5 | Luogo di residenza e da quanto tempo (esempio: Milano, 5 anni) | Open vraag (klein) |
| <input type="checkbox"/> | <input type="text"/> | |
| 6 | È di madrelingua italiana? | Single-responsevraag |
| <input type="radio"/> | Sì | |
| <input type="radio"/> | No, ma ho una padronanza a livello madrelingua | |
| <input type="radio"/> | No, la mia conoscenza dell'italiano è limitato | |
| 7 | Livello di istruzione | Single-responsevraag |
| <input type="radio"/> | Scuola primaria | |
| <input type="radio"/> | Scuola secondaria primo grado | |
| <input type="radio"/> | Scuola secondaria secondo grado | |
| <input type="radio"/> | Istituto professionale | |
| <input type="radio"/> | Università | |
| <input type="radio"/> | Altri | |
| 8 | Status lavorativo | Single-responsevraag |

- Occupato/a
- Disoccupato/a
- Studente(ssa) con lavoro (vale anche un tirocinio)
- Studente(ssa) senza lavoro

9 Posizione gerarchica in campo lavorativo *Single-responsevraag*

- Generalmente dirigenziale
- Sia dirigenziale, sia subordinata
- Generalmente subordinata
- Non applicabile

10 Stamattina un Suo collega non ha sentito la sveglia. Dopo un quarto d'ora si è svegliato improvvisamente e si è reso conto che doveva sbrigarsi. Alla fine non riesce a recuperare il tempo perso e arriva alla vostra riunione con un quarto d'ora di ritardo. Appena entra, comincia a spiegare che non ha sentito la sveglia, chiede scusa e si siede. Lei come reagirebbe nella situazione qui sopra? Cosa direbbe (si prega di scrivere pure la frase detta al collega)? *Open vraag (groot)*

11 Se il collega non avesse spiegato la situazione, né chiesto scusa, cioè se fosse entrato come se niente fosse, come avrebbe reagito? *Open vraag (groot)*

12 Se Lei fosse stato/a in questa situazione, cioè se fosse stata Lei la persona in ritardo, come avrebbe fatto? In che modo avrebbe spiegato la situazione e come avrebbe chiesto scusa? *Open vraag (groot)*

13 Oggi il tempo è bruttissimo. Come ogni giorno un altro Suo collega viene al lavoro in macchina e siccome c'era molto traffico arriva alla riunione con 5 minuti di ritardo. Entra e dopo aver spiegato che oggi c'era molto traffico chiede scusa e poi si siede. Lei come reagirebbe nella situazione qui sopra? Cosa direbbe (si prega di scrivere

pure la frase detta al collega)?

14

Se il collega non avesse spiegato la situazione, né chiesto scusa, cioè se fosse entrato come se niente fosse, come avrebbe reagito?

Open vraag (groot)

15

Se Lei fosse stato/a in questa situazione, cioè se fosse stata Lei la persona in ritardo, come avrebbe fatto? In che modo avrebbe spiegato la situazione e come avrebbe chiesto scusa?

Open vraag (groot)

16

Il figlio di un Suo collega è ammalato e perciò vanno dal medico. Dopo il Suo collega deve riportarlo a casa, quindi non riesce ad essere puntuale per un'altra vostra riunione sullo stesso tema che dovrebbe aver avuto inizio alle 10.00. Quando entra alle 10.30, chiede scusa e spiega che è stato dal medico per suo figlio. Lei come reagirebbe nella situazione qui sopra? Cosa direbbe (si prega di scrivere pure la frase detta al collega)?

Open vraag (groot)

17

Se il collega non avesse spiegato la situazione, né chiesto scusa, cioè se fosse entrato come se niente fosse, come avrebbe reagito?

Open vraag (groot)

18

Se Lei fosse stato/a in questa situazione, cioè se fosse stata Lei la persona in ritardo, come avrebbe fatto? In che modo avrebbe spiegato la situazione e come avrebbe chiesto scusa?

Open vraag (groot)

19

C'è un altro collega che di solito viene in treno. Quando è per strada scopre che per via di uno sciopero ci sono meno treni e che deve aspettare 50 minuti. Quando arriva alla riunione alle 10.50, spiega che c'era uno sciopero e che il ritardo non era colpa sua. Sedendosi chiede scusa. Lei come reagirebbe nella situazione qui sopra? Cosa direbbe (si prega di scrivere pure la frase detta al collega)?

*Open vraag
(groot)*

20

Se il collega non avesse spiegato la situazione, né chiesto scusa, cioè se fosse entrato come se niente fosse, come avrebbe reagito?

*Open vraag
(groot)*

21

Se Lei fosse stato/a in questa situazione, cioè se fosse stata Lei la persona in ritardo, come avrebbe fatto? In che modo avrebbe spiegato la situazione e come avrebbe chiesto scusa?

*Open vraag
(groot)*

Appendice 4: Messaggi introduttivi dei questionari

Questionario (1) sulla concezione del tempo nelle due culture

Caro/a partecipante,

prima di tutto grazie per la Sua disponibilità a compilare il presente questionario. Le risposte verranno usate in una ricerca sulle differenze fra la cultura italiana e quella olandese per quanto riguarda la puntualità in ambito lavorativo. Per cominciare Le chiedo alcuni dati

personali, che ovviamente verranno trattati con discrezione. Non c'è bisogno di lasciare il Suo nome. Le garantisco l'assoluta anonimità.

Non ci sono risposte giuste o sbagliate. Quello che mi interessa è la Sua reazione spontanea nei diversi casi.

Ci sono delle domande introdotte dalla descrizione di una situazione. Nel caso non avesse molta esperienza con la situazione descritta, provi comunque ad immaginarsi come reagirebbe in un caso simile.

Qualora desiderasse ulteriori informazioni riguardo questa ricerca, mi può contattare all'indirizzo e-mail:

La ringrazio ancora,
Tim van Berne

Questionario (2: Discourse Completion Task) sulle reazioni alla mancanza di puntualità nelle due culture

Caro/a partecipante,

Prima di compilare il questionario Le prego di leggere l'introduzione qui di seguito.

Prima di tutto grazie per la Sua disponibilità a compilare il presente questionario. Le risposte verranno usate in una ricerca sulle differenze fra la cultura italiana e quella olandese per quanto riguarda la puntualità in ambito lavorativo. Per cominciare Le chiedo alcuni dati personali, che ovviamente verranno trattati con discrezione. Non c'è bisogno di lasciare il Suo nome. Le garantisco l'assoluta anonimità.

Non ci sono risposte giuste o sbagliate. Quello che mi interessa è la Sua reazione spontanea nei diversi casi. Ci sono delle domande introdotte dalla descrizione di una situazione. Nel caso non avesse esperienza con la situazione descritta, provi comunque ad immaginarsi come reagirebbe in un caso simile. È più importante ciò che direbbe (si prega di scrivere pure la frase detta al collega come nell'esempio sottostante). Eventualmente potrebbe aggiungere una descrizione del suo approccio.

Es.: Situazione = a causa di molto traffico un suo collega è in ritardo di 20 minuti, ma appena entra chiede scusa e spiega cosa è successo.

Reazione = "Ok, non è colpa tua, ma non ci avresti potuto chiamare? Ti aspettiamo già da un po'."

Questo questionario ha una durata di \pm 5 minuti.

Qualora desiderasse ulteriori informazioni riguardo questa ricerca, mi può contattare all'indirizzo e-mail:

t.vanberne@students.uu.nl

La ringrazio ancora,

Tim van Berne

Appendice 5: Categorie associazioni

Unità di tempo (minuti, secondi ecc.)

- ⇒ ITA (6 persone, 15 associazioni)/PB (5 persone, 19 associazioni) -> associazioni con la parola « Tempo »
- ⇒ 0 per entrambi con la parola «Puntualità »

Parole emotive (trascorrere, passare del tempo ecc.)

- ⇒ ITA (10 persone, 29 associazioni)/PB (9 persone, 13 associazioni) -> associazioni con la parola « Tempo »
- ⇒ ITA (6 persone, 13 associazioni)/ PB (0, 0) -> associazioni con la parola « Puntualità »

Parole legate alla struttura (scadenze, struttura ecc.)

- ⇒ ITA (16 persone, 26 associazioni)/PB (16 persone, 51 associazioni) -> associazioni con la parola « Tempo »
- ⇒ ITA (10 persone, 13 associazioni)/ PB (15 persone, 24 associazioni) -> associazioni con la parola « Puntualità »

Parole legate alla misurazione del tempo (orologio, calendario ecc.)

- ⇒ ITA (2 persone, 4 associazioni)/PB (8 persone, 10 associazioni) -> associazioni con la parola « Tempo »
- ⇒ ITA (2 persone, 2 associazioni)/ PB (0 persone, 0 associazioni) -> associazioni con la parola « Puntualità »

Tempo limitato (denaro, fretta, stress ecc.)

- ⇒ ITA (11 persone, 17 associazioni)/PB (16 persone, 26 associazioni) -> associazioni con la parola « Tempo »
- ⇒ ITA (3 persone, 3 associazioni)/ PB (2 persone, 2 associazioni) -> associazioni con la parola « Puntualità »

Parole legate al messaggio trasmesso attraverso il tempo (precisione, serietà ecc.)

- ⇒ ITA (7 persone, 8 associazioni)/PB (1 persona, 1 associazione) -> associazioni con la parola « Tempo »
- ⇒ ITA (18 persone, 39 associazioni)/ PB (20, 42) -> associazioni con la parola « Puntualità »

Appendice 6: Output SPSS

Cronbach's alfa e T-Test indipendente dei diversi variabili

Item Statistics

| | Mean | Std. Deviation | N |
|--------|------|----------------|----|
| SeS3.4 | 2,40 | 1,047 | 48 |
| SeS4.8 | 3,52 | ,875 | 48 |

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| ,538 | 2 |

⇒ SesTOT

| | | Levene's Test for Equality of Variances | | t-Test for Equality of Means | | | | | | |
|--------|-----------------------------|---|------|------------------------------|--------|-----------------|-----------------|-----------------------|---|--------|
| | | F | Sig. | t | df | Sig. (2-tailed) | Mean Difference | Std. Error Difference | 95% Confidence Interval of the Difference | |
| | | | | | | | | | Lower | Upper |
| SeSTOT | Equal variances assumed | 1,298 | ,262 | -1,292 | 46 | ,203 | -,29565 | ,22889 | -,75638 | ,16508 |
| | Equal variances not assumed | | | -1,278 | 41,552 | ,208 | -,29565 | ,23129 | -,76256 | ,17125 |

Group Statistics

| | Nationalitei | N | Mean | Std. Deviation | Std. Error Mean |
|--------|--------------|----|--------|----------------|-----------------|
| SeSTOT | NL | 23 | 2,8043 | ,88855 | ,18528 |
| | IT | 25 | 3,1000 | ,69222 | ,13844 |

Item Statistics

| | Mean | Std. Deviation | N |
|---------|--------|----------------|----|
| Punt1.2 | 3,8333 | 1,22619 | 48 |
| Punt2.5 | 3,1458 | 1,16673 | 48 |

| | | | |
|----------|--------|---------|----|
| Punt3.7 | 3,3542 | ,99978 | 48 |
| Punt5.10 | 3,3958 | 1,10588 | 48 |
| Punt6.12 | 3,5000 | 1,07188 | 48 |

Reliability Statistics

| | |
|------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| ,403 | 5 |

⇒ PuntTOT

| | | Independent Samples Test | | | | | | | | | |
|---------|-----------------------------|---|------|------------------------------|--------|-----------------|-----------------|-----------------------|---|--------|-------|
| | | Levene's Test for Equality of Variances | | t-Test for Equality of Means | | | | | | | |
| | | F | Sig. | t | df | Sig. (2-tailed) | Mean Difference | Std. Error Difference | 95% Confidence Interval of the Difference | | |
| | | | | | | | | | | Lower | Upper |
| PuntTOT | Equal variances assumed | ,272 | ,605 | ,733 | 46 | ,468 | ,12904 | ,17616 | -,22554 | ,48363 | |
| | Equal variances not assumed | | | ,735 | 45,999 | ,466 | ,12904 | ,17550 | -,22421 | ,48230 | |

Group Statistics

| | Nationalitei | N | Mean | Std. Deviation | Std. Error Mean |
|--------|--------------|----|--------|----------------|-----------------|
| PuntTO | NL | 23 | 3,5130 | ,58099 | ,12114 |
| T | IT | 25 | 3,3840 | ,63488 | ,12698 |

Item Statistics

| | Mean | Std. Deviation | N |
|-----------|------|----------------|----|
| Ritmo1.6 | 3,67 | ,781 | 48 |
| Ritmo2.11 | 4,13 | ,733 | 48 |

Reliability Statistics

| | |
|------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| ,364 | 2 |

⇒ RitmoTOT (al in variable view)

Independent Samples Test

| | | Levene's Test for Equality of Variances | | t-test for Equality of Means | | | | | | |
|----------|-----------------------------|---|------|------------------------------|--------|-----------------|-----------------|-----------------------|---|---------|
| | | F | Sig. | t | df | Sig. (2-tailed) | Mean Difference | Std. Error Difference | 95% Confidence Interval of the Difference | |
| | | | | | | | | | Lower | Upper |
| RitmoTOT | Equal variances assumed | ,068 | ,796 | -2,645 | 46 | ,011 | -.42609 | ,16112 | -.75040 | -.10177 |
| | Equal variances not assumed | | | -2,653 | 45,996 | ,011 | -.42609 | ,16060 | -.74936 | -.10261 |

Group Statistics

| | Nationalitei t | N | Mean | Std. Deviation | Std. Error Mean |
|---------|-------------------|----|--------|-------------------|--------------------|
| RitmoTO | NL | 23 | 3,6739 | ,53531 | ,11162 |
| T | IT | 25 | 4,1000 | ,57735 | ,11547 |

Item Statistics

| | Mean | Std. Deviation | N |
|---------------|--------|-------------------|----|
| Lim2.6re v | 3,5833 | ,91868 | 48 |
| Lim3.9 | 3,4792 | 1,05164 | 48 |
| Lim4.14 | 2,5833 | 1,28549 | 48 |

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|---------------------|------------|
| ,645 | 3 |

⇒ LimTOT

Independent Samples Test

| | | Levene's Test for Equality of Variances | | t-test for Equality of Means | | | | | | |
|--------|-----------------------------|---|------|------------------------------|--------|-----------------|-----------------|-----------------------|---|--------|
| | | F | Sig. | t | df | Sig. (2-tailed) | Mean Difference | Std. Error Difference | 95% Confidence Interval of the Difference | |
| | | | | | | | | | Lower | Upper |
| LimTOT | Equal variances assumed | 2,086 | ,155 | -.439 | 46 | ,663 | -.10725 | ,24420 | -.59879 | ,38430 |
| | Equal variances not assumed | | | -.445 | 44,161 | ,659 | -.10725 | ,24124 | -.59339 | ,37889 |

Group Statistics

| | Nationalitei t | N | Mean | Std. Deviation | Std. Error Mean |
|--|-------------------|---|------|-------------------|--------------------|
|--|-------------------|---|------|-------------------|--------------------|

| | | | | |
|-----------|----|--------|--------|--------|
| LimTOT NL | 23 | 3,1594 | ,70974 | ,14799 |
| IT | 25 | 3,2667 | ,95258 | ,19052 |

Item Statistics

| | Mean | Std. Deviation | N |
|-----------|------|----------------|----|
| Puntu4.16 | 2,08 | 1,108 | 48 |
| Puntu7.19 | 3,23 | 1,134 | 48 |
| Puntu8.20 | 2,33 | 1,209 | 48 |

Reliability Statistics

| | |
|------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| ,599 | 3 |

⇒ HierTOT

| Independent Samples Test | | | | | | | | | | |
|--------------------------|-----------------------------|---|------|------------------------------|--------|-----------------|-----------------|-----------------------|---|--------|
| | | Levene's Test for Equality of Variances | | t-test for Equality of Means | | | | | 95% Confidence Interval of the Difference | |
| | | F | Sig. | t | df | Sig. (2-tailed) | Mean Difference | Std. Error Difference | Lower | Upper |
| HierTOT | Equal variances assumed | ,059 | ,809 | -,766 | 46 | ,447 | -,19072 | ,24883 | -,69159 | ,31014 |
| | Equal variances not assumed | | | -,772 | 45,770 | ,444 | -,19072 | ,24719 | -,68835 | ,30690 |

Group Statistics

| | Nationaliteit | N | Mean | Std. Deviation | Std. Error Mean |
|---------|---------------|----|--------|----------------|-----------------|
| HierTOT | NL | 23 | 2,4493 | ,78887 | ,16449 |
| | IT | 25 | 2,6400 | ,92256 | ,18451 |

Item Statistics

| | Mean | Std. Deviation | N |
|--|------|----------------|---|
|--|------|----------------|---|

| | | | |
|----------|--------|---------|----|
| Ritm1.3 | 3,3125 | 1,05500 | 48 |
| Ritm2.7 | 3,2083 | ,82406 | 48 |
| Ritm3.10 | 3,0625 | ,97645 | 48 |
| Ritm4.15 | 2,3958 | ,84399 | 48 |

Reliability Statistics

| | |
|------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| ,020 | 4 |

⇒ RitmTOT (al in variable view)

Independent Samples Test

| | | Levene's Test for Equality of Variances | | t-test for Equality of Means | | | | | | |
|---------|-----------------------------|---|------|------------------------------|--------|-----------------|-----------------|-----------------------|---|--------|
| | | F | Sig. | t | df | Sig. (2-tailed) | Mean Difference | Std. Error Difference | 95% Confidence Interval of the Difference | |
| | | | | | | | | | Lower | Upper |
| ritmTOT | Equal variances assumed | ,235 | ,630 | 2,336 | 46 | ,024 | ,30217 | ,12933 | ,04184 | ,56251 |
| | Equal variances not assumed | | | 2,335 | 45,562 | ,024 | ,30217 | ,12940 | ,04163 | ,56272 |

Group Statistics

| | Nationaliteit | N | Mean | Std. Deviation | Std. Error Mean |
|---------|---------------|----|--------|----------------|-----------------|
| ritmTOT | NL | 23 | 3,1522 | ,45063 | ,09396 |
| | IT | 25 | 2,8500 | ,44488 | ,08898 |

Item Statistics

| | Mean | Std. Deviation | N |
|-----------|------|----------------|----|
| S_eS1.1 | 4,33 | ,663 | 48 |
| S_e_S2.5 | 3,65 | ,934 | 48 |
| S_e_S4.13 | 4,15 | ,545 | 48 |

Reliability Statistics

| | |
|------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| ,580 | 3 |

⇒ S_e_STOT

Independent Samples Test

| | | Levene's Test for Equality of Variances | | t-test for Equality of Means | | | | | | |
|----------|-----------------------------|---|------|------------------------------|--------|-----------------|-----------------|-----------------------|---|---------|
| | | F | Sig. | t | df | Sig. (2-tailed) | Mean Difference | Std. Error Difference | 95% Confidence Interval of the Difference | |
| | | | | | | | | | Lower | Upper |
| S_e_STOT | Equal variances assumed | ,752 | ,390 | -2,412 | 46 | ,020 | -,35826 | ,14853 | -,65724 | -,05928 |
| | Equal variances not assumed | | | -2,398 | 43,918 | ,021 | -,35826 | ,14938 | -,65933 | -,05719 |

Group Statistics

| | Nationalitei t | N | Mean | Std. Deviation | Std. Error Mean |
|---------|-------------------|----|--------|-------------------|--------------------|
| S_e_STO | NL | 23 | 3,8551 | ,54888 | ,11445 |
| T | IT | 25 | 4,2133 | ,47997 | ,09599 |

Item Statistics

| | Mean | Std. Deviation | N |
|---------------|--------|-------------------|----|
| Puntu1.4 | 3,1458 | ,89893 | 48 |
| Puntu2.1 1 | 3,4375 | 1,08972 | 48 |

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|---------------------|------------|
| ,531 | 2 |

⇒ PuntuTOT

Independent Samples Test

| | | Levene's Test for Equality of Variances | | t-test for Equality of Means | | | | | | |
|----------|-----------------------------|---|------|------------------------------|--------|-----------------|-----------------|-----------------------|---|--------|
| | | F | Sig. | t | df | Sig. (2-tailed) | Mean Difference | Std. Error Difference | 95% Confidence Interval of the Difference | |
| | | | | | | | | | Lower | Upper |
| PuntuTOT | Equal variances assumed | ,246 | ,622 | -1,310 | 46 | ,197 | -,30957 | ,23630 | -,78521 | ,16608 |
| | Equal variances not assumed | | | -1,307 | 45,077 | ,198 | -,30957 | ,23688 | -,78665 | ,16752 |

Group Statistics

| | Nationalitei t | N | Mean | Std. Deviation | Std. Error Mean |
|---------|-------------------|----|--------|-------------------|--------------------|
| PuntuTO | NL | 23 | 3,1304 | ,84231 | ,17563 |
| T | IT | 25 | 3,4400 | ,79477 | ,15895 |

Appendice 7: Analisi reazioni alla mancanza di puntualità

La perdita della faccia

Situazione 1c

ITA:

- Chiedere scusa : 1111111 (77,8%)
- Non chiedere scusa : 11 (22,2%)

PB:

- Chiedere scusa : 11111111111111 (81,2%)
- Non chiedere scusa : 111 (18,8%)

Situazione 2c

ITA:

- Chiedere scusa : 111111 (66,7%)
- Non chiedere scusa : 111 (31,3%)

PB:

- Chiedere scusa : 11111111111111 (81,2%)
- Non chiedere scusa : 111 (18,8%)

Situazione 3c

ITA:

- Chiedere scusa : 1111111 (77,8%)
- Non chiedere scusa : 11 (22,2%)

PB:

- Chiedere scusa : 111111111111 (68,7%)
- Non chiedere scusa : 11111 (31,3%)

Situazione 4c

ITA:

- Chiedere scusa : 111111 (66,7%)
- Non chiedere scusa : 111 (33,3%)

PB:

- Chiedere scusa : 111111111111 (75%)
- Non chiedere scusa : 1111 (25%)
-

Significato sociale/lessico

Situazione 1a

ITA:

- Positivi : lenitivi -> 1111 (44,4%)
- Negativi : enfatizzare il disturbo -> 1 (11,1%)
- Combinazione dei due -> 111 (33,3%)
- Niente -> 1 (11,1%)

PB:

- Positivi : lenitivi -> 1111 (25%)
- Negativi : enfatizzare il disturbo -> 1 (6%)
- Combinazione dei due -> 111111 (38%)
- Niente -> 11111 (31%)

Situazione 1b

ITA:

- Positivi : lenitivi -> 1 (11,1%)
- Negativi : enfatizzare il disturbo -> 111 (33,3%)
- Combinazione dei due -> 111 (33,3%)
- Niente -> 11 (22,2%)

PB:

- Positivi : lenitivi ->
- Negativi : enfatizzare il disturbo -> 1111111111 (62,5%)
- Combinazione dei due -> 1111 (25%)
- Niente -> 11 (12,5%)

Situazione 1c

ITA:

- Positivi : lenitivi -> 11111111 (77,8%)
- Negativi : enfatizzare il disturbo ->
- Combinazione dei due ->
- Niente -> 11 (22,2%)

PB:

- Positivi : lenitivi -> 1111111111111111 (87,5%)
- Negativi : enfatizzare il disturbo ->
- Combinazione dei due ->
- Niente -> 11 (12,5%)

Situazione 2a

ITA:

- Positivi : lenitivi -> 11 (20%)
- Negativi : enfatizzare il disturbo ->
- Combinazione dei due -> 1 (10%)
- Niente -> 11111111 (70%)

PB:

- Positivi : lenitivi -> 111111111111 (62%)
- Negativi : enfatizzare il disturbo -> 111 (19%)

- Combinazione dei due ->
- Niente -> 111 (19%)

Situazione 2b

ITA:

- Positivi : lenitivi ->
- Negativi : enfatizzare il disturbo -> 111 (33,3%)
- Combinazione dei due -> 1 (11,1%)
- Niente -> 11111 (55,5%)

PB:

- Positivi : lenitivi -> 11 (12,5%)
- Negativi : enfatizzare il disturbo -> 1111111 (44%)
- Combinazione dei due -> 11111 (31%)
- Niente -> 11 (12,5%)

Situazione 2c

ITA:

- Positivi : lenitivi -> 1111111 (70%)
- Negativi : enfatizzare il disturbo ->
- Combinazione dei due ->
- Niente -> 111 (30%)

PB:

- Positivi : lenitivi -> 11111111111 (88%)
- Negativi : enfatizzare il disturbo -> 1 (6%)
- Combinazione dei due ->
- Niente -> 1 (6%)

Situazione 3a

ITA:

- Positivi : lenitivi -> 111111 (60%)
- Negativi : enfatizzare il disturbo ->
- Combinazione dei due -> 1111 (40%)

PB:

- Positivi : lenitivi -> 1111111111 (57%)
- Negativi : enfatizzare il disturbo -> 1 (6%)
- Combinazione dei due -> 111111 (37,5%)

Situazione 3b

ITA:

- Positivi : lenitivi ->
- Negativi : enfatizzare il disturbo -> 111111 (60%)
- Combinazione dei due -> 11 (20%)
- Niente -> 11 (20%)

PB:

- Positivi : lenitivi ->
- Negativi : enfatizzare il disturbo -> 1111111111 (56,5%)

- Combinazione dei due -> 11 (12,5%)
- Niente -> 11111 (31%)

Situazione 3c

ITA:

- Positivi : lenitivi -> 11111111 (89%)
- Negativi : enfatizzare il disturbo -> 1 (11%)
- Combinazione dei due ->

PB:

- Positivi : lenitivi -> 1111111111111111 (94%)
- Negativi : enfatizzare il disturbo -> 1 (6%)
- Combinazione dei due ->

Situazione 4a

ITA:

- Positivi : lenitivi -> 11111111 (80%)
- Negativi : enfatizzare il disturbo -> 11 (20%)
- Combinazione dei due ->

PB:

- Positivi : lenitivi -> 11111111 (44%)
- Negativi : enfatizzare il disturbo -> 1111 (25%)
- Combinazione dei due -> 1111 (25%)
- Niente -> 1 (6%)

Situazione 4b

ITA:

- Positivi : lenitivi ->
- Negativi : enfatizzare il disturbo -> 11111111 (78%)
- Combinazione dei due -> 1 (11%)
- Niente -> 1 (11%)

PB:

- Positivi : lenitivi ->
- Negativi : enfatizzare il disturbo -> 1111111111 (56%)
- Combinazione dei due -> 111 (19%)
- Niente -> 1111 (25%)

Situazione 4c

ITA:

- Positivi : lenitivi -> 1111111111 (90%)
- Negativi : enfatizzare il disturbo ->
- Combinazione dei due -> 1 (10%)

PB:

- Positivi : lenitivi -> 1111111111111111 (94%)
- Negativi : enfatizzare il disturbo ->
- Combinazione dei due ->
- Niente -> 1 (6%)

Atti linguistici

Situazione 1a

ITA:

- Chiedere spiegazioni (normale) -> 11111 (50%)
- Chiedere spiegazioni (in modo ironico) -> 11 (20%)
- Niente atto linguistico -> 111 (30%)

PB:

- Chiedere spiegazioni (normale) -> 111111111 (50%)
- Chiedere spiegazioni (in modo ironico) -> 1 (6%)
- Niente atto linguistico -> 11111111 (44%)

Situazione 1b

ITA:

- Chiedere spiegazioni (normale) -> 1111 (40%)
- Chiedere spiegazioni (in modo ironico) -> 111 (30%)
- Niente atto linguistico -> 111 (30%)

PB:

- Chiedere spiegazioni (normale) -> 11111111111111 (69%)
- Chiedere spiegazioni (in modo ironico) ->
- Niente atto linguistico -> 11111 (31%)

Situazione 1c

ITA:

- Chiedere spiegazioni (normale) -> 111111111 (80%)
- Chiedere spiegazioni (in modo ironico) -> 11 (20%)
- Niente atto linguistico ->

PB:

- Chiedere spiegazioni (normale) -> 1111111111111111 (94%)
- Chiedere spiegazioni (in modo ironico) -> 1 (6%)
- Niente atto linguistico ->

Situazione 2a

ITA:

- Chiedere spiegazioni (normale) -> 11111 (50%)
- Chiedere spiegazioni (in modo ironico) -> 111 (30%)
- Niente atto linguistico -> 11 (20%)

PB:

- Chiedere spiegazioni (normale) -> 11111111111 (67,5%)
- Chiedere spiegazioni (in modo ironico) -> 11 (12,5%)
- Niente atto linguistico -> 1111 (25%)

Situazione 2b

ITA:

- Chiedere spiegazioni (normale) -> 111 (33%)
- Chiedere spiegazioni (in modo ironico) -> 1 (11%)
- Niente atto linguistico -> 11111 (66%)

PB:

- Chiedere spiegazioni (normale) -> 1111111111 (56,5%)
- Chiedere spiegazioni (in modo ironico) -> 1 (6%)
- Niente atto linguistico -> 111111 (37,5%)

Situazione 2c

ITA:

- Chiedere spiegazioni (normale) -> 1111 (40%)
- Chiedere spiegazioni (in modo ironico) -> 11 (20%)
- Niente atto linguistico -> 1111 (40%)

PB:

- Chiedere spiegazioni (normale) -> 111111111111 (68%)
- Chiedere spiegazioni (in modo ironico) -> 111 (19,5%)
- Niente atto linguistico -> 11 (12,5%)

Situazione 3a

ITA:

- Chiedere spiegazioni (normale) -> 111111111 (80%)
- Chiedere spiegazioni (in modo ironico) ->
- Niente atto linguistico -> 11 (20%)

PB:

- Chiedere spiegazioni (normale) -> 1111111111111111 (94%)
- Chiedere spiegazioni (in modo ironico) ->
- Niente atto linguistico -> 1 (6%)

Situazione 3b

ITA:

- Chiedere spiegazioni (normale) -> 111111 (60%)
- Chiedere spiegazioni (in modo ironico) -> 111 (30%)
- Niente atto linguistico -> 1 (10%)

PB:

- Chiedere spiegazioni (normale) -> 1111111 (43,5%)
- Chiedere spiegazioni (in modo ironico) -> 111 (19%)
- Niente atto linguistico -> 111111 (37,5%)

Situazione 3c

ITA:

- Chiedere spiegazioni (normale) -> 1111111111 (100%)
- Chiedere spiegazioni (in modo ironico) ->
- Niente atto linguistico ->

PB:

- Chiedere spiegazioni (normale) -> 1111111111111111 (100%)
- Chiedere spiegazioni (in modo ironico) ->
- Niente atto linguistico ->

Situazione 4a

ITA:

- Chiedere spiegazioni (normale) -> 111111 (60%)
- Chiedere spiegazioni (in modo ironico) -> 1111 (40%)
- Niente atto linguistico ->

PB:

- Chiedere spiegazioni (normale) -> 111111111111 (69%)
- Chiedere spiegazioni (in modo ironico) -> 1111 (25%)
- Niente atto linguistico -> 1 (6%)

Situazione 4b

ITA:

- Chiedere spiegazioni (normale) -> 111111 (60%)
- Chiedere spiegazioni (in modo ironico) -> 111 (30%)
- Niente atto linguistico -> 1 (10%)

PB:

- Chiedere spiegazioni (normale) -> 11111111 (43,5%)
- Chiedere spiegazioni (in modo ironico) -> 11 (12,5%)
- Niente atto linguistico -> 11111111 (44%)

Situazione 4c

ITA:

- Chiedere spiegazioni (normale) -> 111111 (67%)
- Chiedere spiegazioni (in modo ironico) -> 111 (33%)
- Niente atto linguistico ->

PB:

- Chiedere spiegazioni (normale) -> 1111111111111111 (88%)
- Chiedere spiegazioni (in modo ironico) -> 1 (6%)
- Niente atto linguistico -> 1 (6%)

Immediatezza

Situazione 1a

ITA:

- Confrontare durante la riunione -> 11111111 (80%)
- Confrontare dopo la riunione ->
- Non confrontare il collega,
ma farglielo notare in modo diverso ->
- Niente -> 11 (20%)

PB:

- Confrontare durante la riunione -> 111111111 (56,%)
- Confrontare dopo la riunione -> 11 (12,5%)
- Non confrontare il collega,
ma farglielo notare in modo diverso -> 1 (6%)
- Niente -> 1111 (25%)

Situazione 1b

ITA:

- Confrontare durante la riunione -> 111111 (60%)
- Confrontare dopo la riunione ->
- Non confrontare il collega,
ma farglielo notare in modo diverso -> 11 (20%)
- Niente -> 11 (20%)

PB:

- Confrontare durante la riunione -> 11111111111111 (81%)
- Confrontare dopo la riunione -> 111 (19%)
- Non confrontare il collega,
ma farglielo notare in modo diverso ->

Situazione 1c

ITA:

- Confrontare durante la riunione -> 1111111111 (90 %)
- Confrontare dopo la riunione ->
- Non confrontare il collega,
ma farglielo notare in modo diverso ->
- Niente -> 1 (10%)

PB:

- Confrontare durante la riunione -> 1111111111111111 (94%)
- Confrontare dopo la riunione -> 1 (6%)
- Non confrontare il collega,
ma farglielo notare in modo diverso ->

Situazione 2a

ITA:

- Confrontare durante la riunione -> 111 (30%)

- Confrontare dopo la riunione ->
- Non confrontare il collega,
ma farglielo notare in modo diverso -> 11 (20%)
- Niente -> 11111 (50%)

PB:

- Confrontare durante la riunione -> 111111111111111 (88%)
- Confrontare dopo la riunione ->
- Non confrontare il collega,
ma farglielo notare in modo diverso -> 1 (6%)
- Niente -> 1 (6%)

Situazione 2b

ITA:

- Confrontare durante la riunione -> 111 (30%)
- Confrontare dopo la riunione ->
- Non confrontare il collega,
ma farglielo notare in modo diverso -> 1 (10%)
- Niente -> 111111 (60%)

PB:

- Confrontare durante la riunione -> 111111111111 (69%)
- Confrontare dopo la riunione -> 1 (6%)
- Non confrontare il collega,
ma farglielo notare in modo diverso -> 11 (12,5%)
- Niente -> 11 (12,5%)

Situazione 2c

ITA:

- Confrontare durante la riunione -> 111111111 (80%)
- Confrontare dopo la riunione ->
- Non confrontare il collega,
ma farglielo notare in modo diverso ->
- Niente -> 11 (20%)

PB:

- Confrontare durante la riunione -> 11111111111111 (94%)
- Confrontare dopo la riunione ->
- Non confrontare il collega,
ma farglielo notare in modo diverso ->
- Niente -> 1 (6%)

Situazione 3a

ITA:

- Confrontare durante la riunione -> 111111111 (80%)
- Confrontare dopo la riunione ->

- Non confrontare il collega,
ma farglielo notare in modo diverso ->
- Niente -> 11 (20%)

PB:

- Confrontare durante la riunione -> 11111111111111 (81,5%)
- Confrontare dopo la riunione -> 11 (12,5%)
- Non confrontare il collega,
ma farglielo notare in modo diverso ->
- Niente -> 1 (6%)

Situazione 3b

ITA:

- Confrontare durante la riunione -> 11111111 (70%)
- Confrontare dopo la riunione -> 1 (10%)
- Non confrontare il collega,
ma farglielo notare in modo diverso -> 11 (20%)

PB:

- Confrontare durante la riunione -> 1111111111 (56%)
- Confrontare dopo la riunione -> 1111 (25%)
- Non confrontare il collega,
ma farglielo notare in modo diverso -> 111 (19%)

Situazione 3c

ITA:

- Confrontare durante la riunione -> 100%
- Confrontare dopo la riunione ->
- Non confrontare il collega,
ma farglielo notare in modo diverso ->

PB:

- Confrontare durante la riunione -> 100%
- Confrontare dopo la riunione ->
- Non confrontare il collega,
ma farglielo notare in modo diverso ->

Situazione 4a

ITA:

- Confrontare durante la riunione -> 111111 (67%)
- Confrontare dopo la riunione ->
- Non confrontare il collega,
ma farglielo notare in modo diverso ->
- Niente -> 111 (33%)

PB:

- Confrontare durante la riunione -> 111111111111 (69%)

- Confrontare dopo la riunione -> 1 (6%)
- Non confrontare il collega,
ma farglielo notare in modo diverso -> 11 (12,5%)
- Niente -> 11 (12,5%)

Situazione 4b

ITA:

- Confrontare durante la riunione -> 1111 (45%)
- Confrontare dopo la riunione -> 1 (11%)
- Non confrontare il collega,
ma farglielo notare in modo diverso -> 1 (11%)
- Niente -> 111 (33%)

PB:

- Confrontare durante la riunione -> 11111111 (44%)
- Confrontare dopo la riunione -> 11111 (31%)
- Non confrontare il collega,
ma farglielo notare in modo diverso -> 1111 (25%)

Situazione 4c

ITA:

- Confrontare durante la riunione -> 100%
- Confrontare dopo la riunione ->
- Non confrontare il collega,
ma farglielo notare in modo diverso ->

PB:

- Confrontare durante la riunione -> 11111111111111 (75%)
- Confrontare dopo la riunione -> 11 (12,5%)
- Non confrontare il collega,
ma farglielo notare in modo diverso ->
- Niente -> 11 (12,5%)

Registro

Situazione 1a

ITA:

- Formale -> 11 (20%)
- Informale -> 1111111 (60%)
- Non è chiaro -> 11 (20%)

PB:

- Formale -> 1 (6%)
- Informale -> 11111111 (44%)
- Non è chiaro -> 111111111 (50%)

Situazione 1b

ITA:

- Formale -> 1 (10%)
- Informale -> 111 (30%)
- Non è chiaro -> 111111 (60%)

PB:

- Formale ->
- Informale -> 1111111 (44%)
- Non è chiaro -> 111111111 (56%)

Situazione 1c

ITA:

- Formale -> 1111 (40%)
- Informale ->
- Non è chiaro -> 111111 (60%)

PB:

- Formale -> 111 (19%)
- Informale -> 11111 (31%)
- Non è chiaro -> 111111111 (50%)

Situazione 2a

ITA:

- Formale -> 1 (10%)
- Informale -> 111 (30%)
- Non è chiaro -> 111111 (60%)

PB:

- Formale ->
- Informale -> 111111111111 (81%)
- Non è chiaro -> 111 (19%)

Situazione 2b

ITA:

- Formale -> 1 (10%)
- Informale -> 11 (20%)
- Non è chiaro -> 1111111 (70%)

PB:

- Formale -> 1 (6%)
- Informale -> 1111111 (44%)

- Non è chiaro -> 1111111111 (50%)

Situazione 2c

ITA:

- Formale -> 1111 (40%)
- Informale -> 11 (20%)
- Non è chiaro -> 1111 (40%)

PB:

- Formale -> 1111 (25%)
- Informale -> 111111 (37,%)
- Non è chiaro -> 111111 (37,5%)

Situazione 3a

ITA:

- Formale -> 1111 (40%)
- Informale -> 111 (30%)
- Non è chiaro -> 111 (30%)

PB:

- Formale ->
- Informale -> 1111111111 (62.5%)
- Non è chiaro -> 111111 (37,5%)

Situazione 3b

ITA:

- Formale ->
- Informale -> 1111 (44%)
- Non è chiaro -> 111111 (56%)

PB:

- Formale -> 11 (12,5%)
- Informale -> 111111 (31%)
- Non è chiaro -> 11111111 (56%)

Situazione 3c

ITA:

- Formale -> 111 (33%)
- Informale -> 1 (11%)
- Non è chiaro -> 111111 (56%)

PB:

- Formale -> 111111 (37,%)
- Informale -> 111111 (37,5%)
- Non è chiaro -> 1111 (25%)

Situazione 4a

ITA:

- Formale -> 1 (10%)
- Informale -> 1111111 (70%)
- Non è chiaro -> 11 (20%)

PB:

- Formale -> 11 (12,5%)
- Informale -> 1111111111 (67,5%)
- Non è chiaro -> 1111 (25%)

Situazione 4b

ITA:

- Formale -> 11 (20%)
- Informale -> 11111 (50%)
- Non è chiaro -> 111 (30%)

PB:

- Formale -> 11 (12,5%)
- Informale -> 1111111111 (56,5%)
- Non è chiaro -> 11111 (31%)

Situazione 4c

ITA:

- Formale -> 111 (30%)
- Informale -> 111 (30%)
- Non è chiaro -> 1111 (40%)

PB:

- Formale -> 111 (19%)
- Informale -> 11111 (31%)
- Non è chiaro -> 111111111 (50%)