



UNO STUDIO SULL'EFFICACIA DEI PROGRAMMI DI TRADUZIONE NELLA COMUNICAZIONE INTERCULTURALE

SULL'USO DI UN PROGRAMMA DI TRADUZIONE PER LA COMUNICAZIONE
TRA L'ITALIANO E L'OLANDESE

Amber Brouwer | 5744423

Tesi di laurea | BA Lingua e cultura italiana

Relatore: dr. L. Meroni | secondo lettore: dr. C. Giordano

Università di Utrecht | 20 luglio 2020



Abstract

De vraag die in dit onderzoek centraal staat, luidt: hoe werkt een vertaalprogramma en waarom is het ongeschikt voor de vertaling van de communicatie tussen twee mensen uit verschillende culturen? Mijn hypothese is de verwachting dat vertaalprogramma's niet in staat zijn een juiste vertaling te geven, omdat ze geen bepaalde functies bezitten voor het handhaven van pragmatische regels. Mijn doelstelling is duidelijk maken dat een vertaling met een programma niet altijd correct is vanwege pragmatische eigenschappen van talen. Om het antwoord op deze vraag te onderzoeken, heb ik de theorieën van Hall, Hofstede en Lewis met elkaar vergeleken. De theorie van Hall levert een belangrijke bijdrage over de verschillen tussen de Nederlandse en de Italiaanse cultuur. In deze theorie wordt gezegd dat Nederlanders een lage context gewend zijn, dus boodschappen explicieter overbrengen en directer zijn in de communicatie. Italianen zijn een hoge context gewend en communiceren boodschappen dus impliciet en minder direct. Ik heb in mijn onderzoek de communicatiestijlen van de Nederlandse en de Italiaanse cultuur onderzocht. Dit heb ik gedaan door een aantal sociale situaties aan een groep Nederlanders en een groep Italianen voor te leggen, waar zij op moesten reageren. Deze reacties heb ik vervolgens met het vertaalprogramma DeepL vertaald. Zo heb ik ook de pragmatische competenties van het programma onderzocht tijdens zijn vertaling. Het voornaamste resultaat gebaseerd op de theorie en mijn eigen bevindingen is dat er een verschil in communicatiestijl tussen de Nederlandse en de Italiaanse cultuur zit. De Italiaanse participanten vinden de Nederlandse reacties in sociale situaties vaak te direct en de Nederlanders vinden de Italiaanse reacties soms te indirect. Door mijn onderzoek is naar voren gekomen dat een vertaalprogramma geen pragmatische competenties bezit en er kan geconcludeerd worden dat het geen rekening houdt met het verschil in communicatiestijl bij zijn vertaling en dat het daarom ongeschikt zal zijn voor de vertaling van de communicatie tussen twee mensen uit verschillende culturen.

Indice

Introduzione.....	4
1. Differenze nella comunicazione tra le culture	6
1.1 Differenze culturali in termini di comunicazione.....	6
1.1.1 Teoria di Hall.....	7
1.1.2 Teoria di Lewis.....	9
1.1.3 Teoria di Hofstede	10
1.2 Differenze culturali tra l’Olanda e l’Italia in termini di comunicazione	11
2. Differenze di comunicazione nella lingua	15
2.1 Differenze pragmatiche tra l’Olanda e l’Italia.....	17
3. Programmi di traduzione	18
3.1 Statistical Machine Translation (SMT)	18
3.2 Neural Machine Translation (NMT)	19
4. Metodi	20
4.1 Ipotesi e predizioni	20
4.2 Metodo	20
4.3 Procedura.....	21
4.4 Partecipanti.....	23
4.5 Materiali	23
4.5.1 Controllo della traduzione con il programma.....	24
5. Risultati	25
5.1 Come hanno valutato gli olandesi le risposte degli italiani?	26
5.2 Come hanno valutato gli italiani le risposte degli olandesi?	28
5.3 Come hanno valutato le risposte le diverse generazioni?.....	31
6. Discussione.....	34
7. Conclusione.....	38
Bibliografia.....	41
Allegati	43
Allegato 1: i questionari qualitativi	43
Versione per gli italiani	43
Versione per gli olandesi	45
Allegato 2: i questionari quantitativi	47
Versione per gli italiani	47
Versione per gli olandesi	51

Introduzione

La globalizzazione ha come conseguenza che sempre più persone di culture diverse entrano in contatto tra loro e vogliono essere in grado di comunicare tra loro. Questa comunicazione è facile se una delle due persone parla la lingua dell'altra o se c'è una lingua che parlano entrambi. Oggi ci sono anche molti programmi di traduzione disponibili per facilitare la comunicazione tra persone che parlano lingue diverse. In una certa misura, un programma di traduzione è sufficientemente competente per tradurre la comunicazione. La traduzione letterale del testo inserito è spesso corretta. Tuttavia, possono sorgere alcune incomprensioni dovute all'uso di questa traduzione. Le differenze tra le regole pragmatiche di entrambe le lingue non vengono prese in considerazione. Non si può sempre tradurre letteralmente una frase per trasmettere il messaggio giusto. Ogni lingua ha le sue caratteristiche nel trasmettere messaggi.

Nella mia ricerca testerò l'efficacia dell'uso di un programma di traduzione nella comunicazione tra persone di culture diverse. La domanda di ricerca è: come funziona un programma di traduzione e perché è inadeguato per la traduzione della comunicazione tra due persone di culture diverse? Voglio indagare questo confrontando il modo di comunicare di determinate culture. Mi concentrerò in particolare sulla cultura olandese e quella italiana. In seguito, voglio tradurre le dichiarazioni di parlanti madrelingua e farle valutare da un nuovo gruppo di parlanti madrelingua per vedere fino a che punto la traduzione è valutata come appropriata.

La mia ricerca non riguarda il fatto che il programma di traduzione fornisca la giusta traduzione letterale. Tuttavia, vorrei vedere se rispetta le regole della pragmatica. Presumo che un programma di traduzione generalmente non fornisca la migliore traduzione pragmatica, perché non include le informazioni di base come il contesto culturale nella sua traduzione. L'ipotesi della mia ricerca è: un programma di traduzione non riesca a comunicare tra due persone di culture diverse, perché non conosce le norme e i valori pragmatici di una lingua. Ciò potrebbe comportare problemi di comunicazione, perché, ad esempio, un olandese avrebbe affrontato un argomento in modo diverso rispetto a un italiano. Per questo motivo, potrebbero non capirsi. Lo scopo di questa ricerca è quello di chiarire che una traduzione fatta da un programma non riesce a comunicare a causa di problemi pragmatici. Se uno ne è consapevole, è possibile prevenire molti errori e promuovere la comunicazione interculturale. Questo è, ad esempio, rilevante per le aziende internazionali che collaborano a un progetto.

Voglio rispondere alla domanda di ricerca sulla base di tre domande parziali:

1. In cosa differisce la comunicazione tra le culture?
2. Come sono visibili nella lingua le differenze di comunicazione tra le culture?
3. Cosa fa un programma di traduzione?

Sono state fatte molte ricerche sulla comunicazione interculturale. Citerò una serie di studi pertinenti e cercherò quindi di descrivere il quadro esistente della differenza nella comunicazione tra culture diverse. Cercherò di rispondere anche alle altre domande parziali utilizzando la letteratura esistente. Dopo di che testerò anche un programma di traduzione per scoprire se le regole pragmatiche vengono rispettate durante la traduzione.

1. Differenze nella comunicazione tra le culture

Per poter rispondere al motivo per cui un programma di traduzione è inadeguato per la traduzione della comunicazione tra persone di culture diverse, è necessario cercare prima di tutto le risposte alle domande parziali. La prima domanda parziale è: in cosa differisce la comunicazione tra le culture? Questa domanda parziale è trattata in questo capitolo. A tal fine, è naturalmente importante descrivere esattamente il significato della comunicazione.

Bettoni (2006) discute nel suo libro le proprietà del linguaggio che usiamo per comunicare. Sostiene che la lingua fa parte della nostra cultura e della nostra comunità. La lingua è una proprietà importante che forma la nostra identità. Poiché la lingua è così culturalmente specificata, la conoscenza della cultura è necessaria per padroneggiarla. Se si ha una completa padronanza della lingua e della cultura, si sarà anche in grado di comunicare secondo le regole di quella cultura. Si condivide un certo modo di pensare con le persone che conoscono la stessa cultura e quindi si è in grado di applicare uno stile di comunicazione appropriato.

Per illustrare meglio questo concetto possiamo usare a titolo di esempio uno studio di Ulijn e Amant (2000) sul modo in cui cinesi, olandesi, tedeschi, francesi e italiani hanno risposto alle trattative commerciali interculturali. Tale studio ha mostrato come i fattori culturali hanno una grande influenza sulla percezione delle informazioni. Questa ricerca ha studiato cos'è la cultura e quale influenza ha sulla comunicazione. Ulijn e Amant (2000) definiscono la cultura come le norme, i valori e la mentalità che un gruppo porta con sé e quindi si distingue dall'altro gruppo. In questo caso, i gruppi sono le diverse identità nazionali. La cultura influenza il modo di comunicare e così possono esserci diverse interpretazioni delle espressioni. Quindi, per capire le differenze nella comunicazione, dobbiamo guardare alle differenze culturali in termini di comunicazioni.

1.1 Differenze culturali in termini di comunicazione

Uno dei ricercatori più importanti nel campo della cultura è Hofstede, che definisce la cultura come "la programmazione collettiva della mente che distingue i membri di un gruppo o categoria di persone da un altro" (Hofstede, 1984, p.21). Nel nostro studio si tratta quindi delle caratteristiche che ha la cultura olandese ma non quella italiana e quali caratteristiche sono tipiche della cultura italiana che non si presentano nella cultura olandese. In questo

paragrafo introdurrò diverse teorie di Hall, Lewis e Hofstede. Nel prossimo paragrafo esaminerò cosa significano queste teorie per l'Olanda e l'Italia per poter confrontare le loro culture.

1.1.1 Teoria di Hall

Per mostrare al meglio queste differenze, uso la teoria di Hall; un ricercatore nel campo della comunicazione interculturale. All'interno della sua teoria del 1987 distingue le culture utilizzando quattro fattori: contesto, tempo, spazio e informazione. Secondo Hall (1987) ci sono culture con un contesto alto e culture con un contesto basso. Una cultura con un contesto alto comunica messaggi in modo più implicito e una cultura con un contesto basso li comunica in modo più esplicito (Hall, 1987). In un contesto alto, il messaggio è per la maggior parte già nel contesto che il parlante porta con sé. In un contesto basso, la maggior parte del messaggio si trova nella parte esplicita di ciò che il parlante comunica. Si potrebbe dire che le persone in un contesto basso comunicano più direttamente tra loro. In questo modo ci sono poche possibilità di creare un malinteso, perché il messaggio può essere interpretato solo in un modo.

Un esempio di una situazione in cui ciò si verifica tratto dall'articolo di Ulijn e Amant (2000) è la lettera di un giapponese a un americano riguardante una serie di trattative sui prezzi. La lettera ha uno stile indiretto con un'introduzione che non riguarda l'argomento della negoziazione effettiva. Il giapponese la scrive per dire implicitamente che vuole mantenere la relazione d'affari con l'americano. La cultura giapponese ha un contesto alto, quindi il messaggio non dovrebbe essere preso in modo letterale in questa situazione. L'americano ha una cultura a contesto basso e pertanto si concentrerà su ciò che è effettivamente scritto. Troverà l'introduzione irrilevante e non è consapevole del fatto che il giapponese vuole mantenere rapporti d'affari.

Una persona abituata a un contesto basso avrà più difficoltà a comprendere un messaggio con un contesto alto, perché non sa che deve cercare il messaggio nel contesto e in quale contesto deve cercarlo. Per una persona abituata a un contesto alto, interpretare un messaggio con un contesto basso sarà meno difficile. Non deve cercare lontano il significato, perché è detto letteralmente e direttamente.

Per quanto riguarda l'interpretazione del tempo da parte di culture diverse, Hall (1987) distingue tra tempo monocronico e tempo policronico. Sotto il tempo monocronico Hall (1987) classifica le culture che fanno un programma serrato per le cose, in modo da svolgere

una cosa alla volta e passare alla successiva solo quando la precedente è pronta. In queste culture viene apprezzato se qualcosa è completato entro i tempi previsti. Il tempo policronico si riduce al fatto che non si attribuisce molto valore a una pianificazione rigida. Più importante è che i compiti siano effettivamente svolti, anche se ce ne sono diversi allo stesso tempo. Se è stata fissata una scadenza per il compito, non sarà un problema se questa non viene rispettata. Un esempio che si adatta a questa situazione è la differenza nel modo in cui si tengono le riunioni. I tedeschi preferiscono un tempo monocronico e fanno un elenco di punti da discutere in anticipo. Nel corso della riunione gli argomenti vengono discussi nell'ordine stabilito e l'argomento successivo viene trattato solo dopo che il punto precedente è stato discusso e chiuso. D'altra parte, gli spagnoli che preferiscono il tempo policronico non si atterrano strettamente all'ordine dei punti da discutere concordato in anticipo, perché è più importante che tutto sia discusso rispetto all'ordine in cui viene fatto. Poiché è possibile discostarsi dall'ordine dei punti, può accadere che durante la discussione di un punto del programma venga discusso un altro punto rilevante. In questo modo è possibile che più punti del programma vengano discussi contemporaneamente, ma ciò non è considerato indesiderabile.

Il terzo fattore di Hall (1987) è la percezione dello spazio che può differire per cultura. Hall (1987) discute della necessità di spazio e distanza tra persone e cose e fa una distinzione tra territoriale alto e territoriale basso. Nel caso di territoriale alto, viene data preferenza all'importanza di definire il proprio territorio o spazio personale. Non è così piacevole se qualcuno penetra nello spazio personale. Le persone di cultura territoriale alta spesso mantengono un po' più di distanza. Nel caso di territoriale basso, d'altra parte, le persone attribuiscono meno valore a questo spazio personale. Non è considerato inquietante se i limiti di questo spazio personale o la distanza desiderata non vengono rispettati. Se si confrontano per esempio i norvegesi e i brasiliani si può anche osservare questa differenza. Un norvegese è abituato a una cultura territoriale alta, mentre un brasiliano è abituato a una cultura territoriale bassa. Un esempio dalla mia esperienza personale è il confronto tra un brasiliano e un norvegese a cui una volta ho chiesto ad entrambi indicazioni stradali. In questo caso entrambe le persone erano a me sconosciute, ma il norvegese ha mantenuto una distanza maggiore del brasiliano durante la conversazione.

L'ultimo fattore secondo Hall (1987) è il flusso di informazioni che fluisce da un'organizzazione all'altra. In che modo ciò può variare a seconda della cultura. Hall (1987) distingue tra culture che elaborano rapidamente le informazioni e culture che hanno un flusso lento di informazioni. La velocità dipende da come direttamente le informazioni passano da

un'organizzazione all'altra. Questa può essere più lenta a causa della compartimentazione, poiché il flusso di informazioni in diversi luoghi è stato limitato. Quindi c'è un grande controllo sul flusso di informazioni in questo caso. Pertanto, se si è abituati a una cultura con molto controllo e limitazioni sul flusso di informazioni, ciò può causare difficoltà nell'acquisizione della comunicazione con una cultura in cui il flusso di informazioni è più libero e quindi l'informazione scorre più velocemente da A a B. Nelle culture a contesto alto c'è spesso un flusso libero di informazioni, perché le persone sono spesso e molto in contatto tra loro. Questo frequente contatto è visto come un modo per aprire i canali attraverso i quali le informazioni devono fluire. Secondo Hall (1987), un flusso lento di informazioni è associato a culture a contesto basso, come quella americana e quelle nord europee. Qui avviene molta compartimentazione e le informazioni sono quindi meno libere di fluire.

1.1.2 Teoria di Lewis

Oltre a Hofstede e Hall c'è un altro studioso nel campo della cultura e della comunicazione che vorrei presentare, Lewis. Lewis (1996) ha stabilito una teoria sulla classificazione delle culture e delle loro caratteristiche. Nella Figura 1, un'immagine del modello che Lewis (1996) ha elaborato mostra un diagramma delle modalità di comunicazione interculturale. Ci sono tre punti di partenza. Innanzitutto, ci sono culture multi-attive. Le persone di questa cultura sono calorose, emotive, loquaci e impulsive. Si pensi per esempio a persone provenienti dalla Spagna o dal Sud America, che parlano molto di più rispetto a un austriaco. Le culture reattive sono un altro punto di partenza di Lewis (1996). Le persone di quella cultura sono cortesi, amabili, accomodanti, buoni ascoltatori e scendono a compromessi. Ciò che colpisce è che molti paesi asiatici si trovano in questo angolo. Il terzo principio sono le culture attive lineari (Lewis, 1996). Le persone di questa cultura sono fredde, realiste e pianificatori decisivi. Questo include molte culture dell'Europa nordoccidentale e del Nord America, dove la sobrietà è generalmente apprezzata.

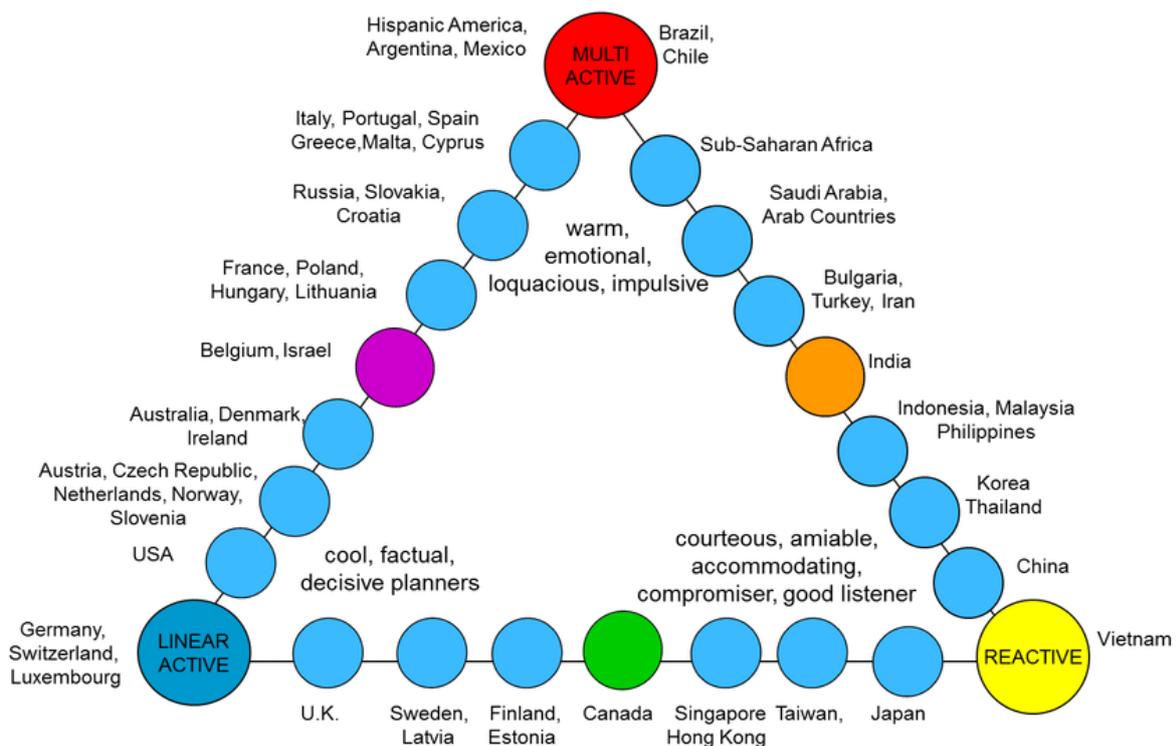


Figura 1. Il modello di Lewis: comunicazione interculturale.

1.1.3 Teoria di Hofstede

La differenza nelle culture può essere vista sulla base delle quattro dimensioni preparate da Hofstede (1984). Queste dimensioni sono: distanza di potere, individualismo-collettivismo, avversione all'incertezza e mascolinità-femminilità. Le culture possono essere confrontate con questo schema approfondendo queste dimensioni per cultura. Hofstede (1984) definisce la distanza di potere come una distanza gerarchica tra una persona superiore e una persona subordinata. Questo può essere, ad esempio, un capo e un impiegato o un genitore e un figlio. L'accettazione di questa distanza di potere varia a seconda della cultura. Una cultura ad alta distanza di potere è caratterizzata dall'accettazione di questa distanza e disuguaglianza con poche opportunità di libertà individuale. In una cultura con una bassa distanza di potere, l'uguaglianza è considerata importante e l'obiettivo è una piccola distanza tra una persona superiore e una subordinata (Hofstede, 1984). Un esempio di una cultura ad alta distanza di potere è quella in cui c'è la gerarchia al lavoro. I dipendenti devono parlare al loro capo con 'Lei' ed eseguire gli ordini del loro capo, senza andare contro questo.

La seconda dimensione di Hofstede (1984), l'individualismo-collettivismo, riguarda il legame tra l'individuo e la società. Una cultura può essere individualista, nel qual caso l'individuo e i suoi familiari sono centrali e non le relazioni all'interno di un gruppo più

ampio. D'altra parte, una cultura può anche essere collettivista, nel qual caso esiste un social network molto più forte con molta fiducia all'interno del gruppo o dell'organizzazione. In un paese in cui prevale l'individualismo, ad esempio, il raggiungimento di obiettivi personali nel lavoro è più importante del raggiungimento di un obiettivo che va a beneficio dell'azienda nel suo complesso.

Con la dimensione dell'avversione all'incertezza Hofstede (1984) intende che esiste un modo per affrontare l'incertezza sulle cose future che differisce per cultura. Hofstede (1984) ha compilato un indice in cui le culture che affrontano l'incertezza attraverso regole e strutture hanno un indice alto. Queste persone affrontano meno facilmente i cambiamenti e i conflitti. Un indice di alta avversione all'incertezza evita anche di correre meno rischi. Le culture con un indice basso di avversione all'incertezza la vedono non come qualcosa da temere, ma come qualcosa di normale. I cambiamenti e i conflitti non sono visti come qualcosa di negativo e, di conseguenza, sono gestiti in modo più flessibile secondo Hofstede (1984). In questo modo c'è meno paura di correre rischi.

L'ultima dimensione di Hofstede (1984), la mascolinità-femminilità, descrive che da un lato una cultura con molta mascolinità dà valore all'aggressività, il dominio, la competitività e l'assertività. Inoltre, le caratteristiche maschili tipiche come il riconoscimento e la necessità di una sfida sono importanti. D'altra parte, una cultura con femminilità mostrerà molta più passività, modestia e cura. In una cultura femminile, la sicurezza del lavoro, la collaborazione, un ambiente di lavoro piacevole e le relazioni con gli altri sono considerati importanti (Hofstede, 1984).

Questa sessione ha introdotto e ha spiegato le teorie di Hall, Hofstede e Lewis. Con questo abbiamo cercato risposte alla prima domanda parziale: in cosa differisce la comunicazione tra le culture? Nel prossimo paragrafo si parlerà di cosa significano queste teorie in particolare per l'Olanda e l'Italia. In questo modo metterò a confronto i due paesi culturalmente.

1.2 Differenze culturali tra l'Olanda e l'Italia in termini di comunicazione

Nella sezione precedente ho citato un certo numero di ricercatori e ho discusso le loro teorie sulla classificazione delle culture in base alle caratteristiche di quelle culture. Gerritsen (2000) ha descritto in un articolo le caratteristiche, tra le altre, del modo di comunicare degli olandesi sulla base della teoria di Hall della cultura di contesto alto e basso. Questo è stato fatto studiando la comunicazione durante le trattative d'affari tra l'Olanda e altre culture. Gerritsen

(2000) sostiene che l'Olanda ha una cultura con un contesto basso. Quindi i messaggi vengono spesso espressi in modo diretto senza che il contesto sia importante. Quando un olandese dice qualcosa, intende esattamente quello che dice. L'Italia, d'altra parte, secondo un articolo di Gannon e Gannon (2004), ha una cultura con un contesto alto. Il contesto di un messaggio è di grande importanza nella comprensione del significato. Quando un italiano fa un commento, il significato va oltre il messaggio letterale. Tutti i tipi di circostanze giocano un ruolo contestuale nel significato di quell'unico commento.

Si pensi per esempio a una situazione in cui un olandese lavora per un'azienda internazionale insieme a colleghi italiani. L'olandese ha organizzato una conferenza e i colleghi italiani sono arrivati troppo tardi. L'olandese probabilmente dirà qualcosa a riguardo direttamente. L'olandese è abituato a usare un contesto basso e quindi dice direttamente agli italiani che sono in ritardo. Gli italiani sono abituati a usare un contesto alto e non lo esprimerebbero così direttamente in questa situazione. Lo esprimerebbero in modo indiretto, per esempio chiedendo se c'era molto traffico.

Con questa situazione esemplificativa si possono spiegare anche gli altri tre fattori della teoria elaborata da Hall (1987). Secondo Hall (1987) una cultura a contesto basso va di pari passo con una cultura a tempo monocronico. L'olandese è quindi abituato a un tempo monocronico, e trova quindi importante che i suoi colleghi arrivino puntuali. Un articolo di Van Everdingen e Waarts (2003) mostra che gli italiani sono abituati a un tempo policronico e trovano meno importante la puntualità e la pianificazione in anticipo. Per quanto riguarda il fattore spazio, l'olandese è abituato a una cultura territoriale alta. Le persone sono abituate a una maggiore distanza tra loro (Beaulieu, 2004). L'olandese apprezzerà se i suoi colleghi manterranno una certa distanza da lui nella sala della conferenza. I colleghi italiani sono abituati a una cultura territoriale bassa, secondo un articolo di Dinev et al. (2006), e manterranno meno distanza dai colleghi durante la conferenza. Quando si tratta del fattore di Hall dell'informazione, l'olandese è abituato a un flusso lento di informazioni (Hall, 1987). Se, dopo la conferenza, vuole rivolgersi a un'altra azienda per lavorare insieme, ci vorrà un po' di tempo, perché la richiesta deve passare attraverso una serie di colleghi che se ne occupano. Con i colleghi italiani, abituati a un flusso di informazioni veloce, questa richiesta sarà elaborata molto più velocemente (Dinev et al., 2006). Questo perché nella cultura italiana ci sono molti e spesso reciproci contatti tra colleghi. In questo modo, questi canali vengono aperti per consentire un flusso più libero delle informazioni.

Per tornare al modello di Lewis, nella Figura 1 vediamo che l'Olanda occupa un posto in questo tra i paesi che sono nell'angolo delle culture attive lineari. Gli olandesi sono quindi

generalmente abbastanza freddi, realisti e pianificatori decisivi. Rimangono sobri nelle conversazioni e si scambiano soprattutto informazioni fattuali. L'Italia è accanto dell'angolo delle culture multi-attive. Gli italiani sono generalmente calorosi, emotivi, loquaci e impulsivi. Questo significa che nella loro interazione con gli olandesi fanno un'impressione calda e simpatica e che in questa situazione, gli olandesi sono più concentrati sulle informazioni fattuali che emergono dalla conversazione. Come risultato, gli olandesi sembrano freddi e poco emotivi.

Le dimensioni che Hofstede ha elaborato nel 1984 sono state determinate sia per l'Olanda che per l'Italia. Ora menzionerò i punteggi per ogni dimensione e spiegherò il loro significato. La Figura 2 mostra tutti i punteggi. I punteggi provengono dal sito Hofstede Insights (2020).

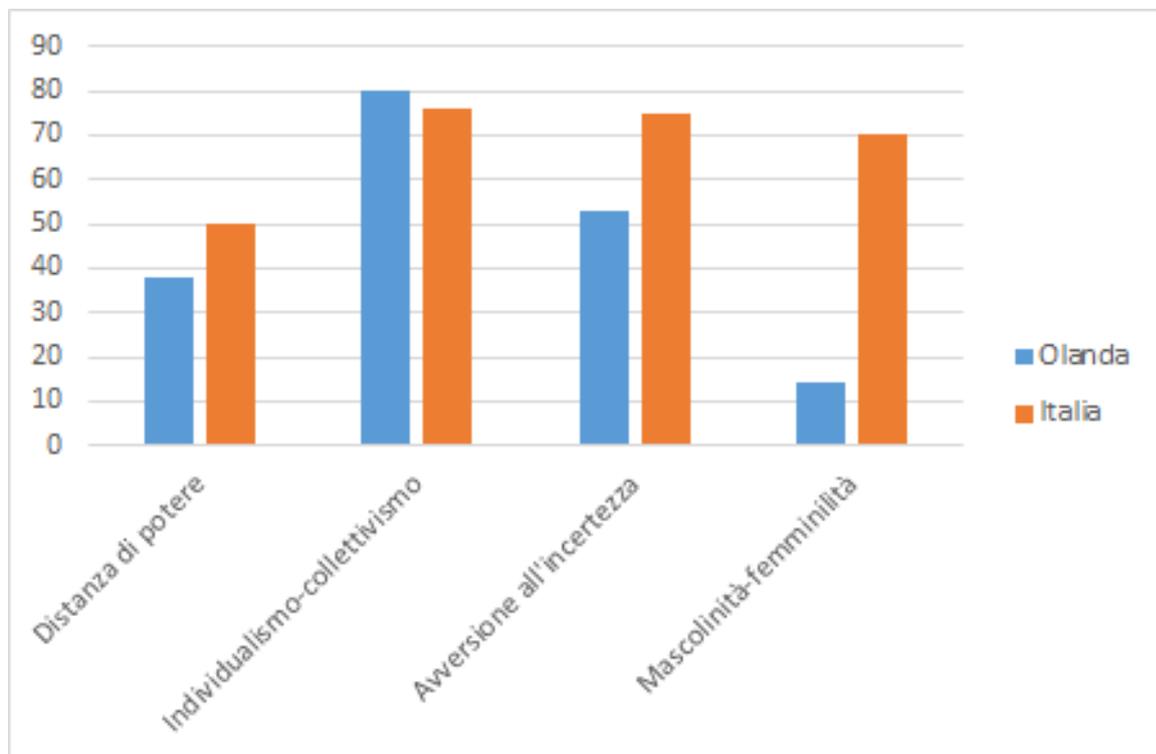


Figura 2. I punteggi dell'Olanda e l'Italia per le dimensioni di Hofstede.

La Figura 2 mostra che l'Olanda ha una distanza di potere di 38 su una scala di 100. Si può vedere che l'Olanda ha un'accettazione abbastanza bassa della disuguaglianza tra le persone e che la libertà individuale è molto apprezzata. L'obiettivo è quello di raggiungere una distanza minima tra una persona superiore e una persona subordinata. Questo vale, ad esempio, per un datore di lavoro e un dipendente, ma anche per un genitore e un figlio. L'Italia ha un punteggio di 50 per la distanza di potere, pertanto la distanza gerarchica viene apprezzata più

che in Olanda. Il rapporto tra un datore di lavoro e un dipendente è leggermente meno ugualitario rispetto a quello dell'Olanda. C'è anche una distanza ragionevole tra un genitore e un figlio.

Nel caso dell'individualismo-collettivismo, la Figura 2 mostra che l'Olanda ha un punteggio di 80. Gli interessi dell'individuo sono quindi considerati più importanti di quelli del gruppo. Questo significa, ad esempio, che un olandese considera più importante che egli raggiunga i propri obiettivi che li raggiunga per l'intera comunità. L'Italia segna 76 punti qui, il che significa che il paese ha anche una cultura abbastanza individualista. Ciò dimostra che gli italiani apprezzano gli interessi dell'individuo e della famiglia immediata. Con le persone che non ne fanno parte, i legami sociali sono considerati meno importanti.

Con l'avversione all'incertezza, l'Olanda segna 53, come si vede nella Figura 2. Sembra quindi che gli olandesi non abbiano una forte tendenza a gestire l'incertezza su affari futuri con l'aiuto di regole e strutture e anche a non lasciarla al caso. Da un lato, gli olandesi non guardano negativamente ai cambiamenti e ai conflitti, ma dall'altro non li affrontano molto facilmente. L'Italia segna 75 per questa dimensione, quindi, a differenza dell'Olanda, in Italia c'è un'avversione alta all'incertezza. Ciò significa che c'è una certa tendenza ad affrontare le incertezze attraverso regole e strutture. Gli italiani hanno difficoltà ad affrontare il cambiamento e i conflitti. Un ulteriore effetto è che, in generale, in Italia si corrono meno rischi che in Olanda.

Nella Figura 2 si vede che per la dimensione di mascolinità-femminilità di Hofstede (1984) l'Olanda ha un punteggio di 14 e quindi tende ad essere più femminile. Quindi c'è apprezzamento per il tipico comportamento femminile come passività, modestia e cura. L'Italia d'altra parte tende più alla mascolinità con un punteggio di 70. Ciò significa che le caratteristiche tipiche maschili sono apprezzate. Assertività, dominio e competitività sono cose che si vedono molto nella cultura italiana, più che in quella olandese.

Ciò che risulta chiaro è che ci sono differenze significative tra la cultura italiana e quella olandese nel campo della comunicazione. Se si ha uno stile di comunicazione diverso, a volte non si riesce a capire il messaggio dell'altro e questo può portare a problemi di comunicazione. Possono anche sorgere altri problemi. Ad esempio, il fatto che in Italia un messaggio diretto equivale a maleducazione. In questo modo, un olandese può ottenere un effetto indesiderato, mentre, per quanto ne sappia, pone una domanda ordinaria. Per applicare il giusto stile di comunicazione, dobbiamo anche sapere come le differenze culturali nella comunicazione sono visibili nella lingua. Questa seconda domanda parziale è trattata nel prossimo capitolo.

2. Differenze di comunicazione nella lingua

Nel capitolo precedente abbiamo visto che può verificarsi un errore di comunicazione perché le persone hanno stili di comunicazione diversi. Ci sono poi differenze tra le culture degli interlocutori quando si tratta di comunicazione. Ora è importante sapere come queste differenze di comunicazione sono visibili nella lingua per verificare se un programma di traduzione è in grado di tener conto di queste differenze di comunicazione. Questo ci porta un passo più vicini a rispondere alla domanda principale, perché un programma di traduzione è inadeguato per la traduzione della comunicazione tra persone di culture diverse. In questo capitolo si cerca di rispondere alla seconda domanda parziale: come sono visibili nella lingua le differenze di comunicazione tra le culture?

Vogliamo quindi sapere come le differenze culturali in termini di comunicazione tra le persone influenzano il linguaggio che usano. Secondo Wegener-Sleeswijk & Van den Dungen (1994), la pragmatica è la capacità di adattare la struttura linguistica all'interlocutore, al contesto e alla situazione. Apparentemente, la conoscenza pragmatica è importante nella comunicazione di persone di culture diverse.

Bettoni (2006) dà anche una buona descrizione della pragmatica. Dice che la pragmatica studia l'interpretazione delle espressioni, in altre parole, ciò che si intende per ciò che si dice. Si tratta quindi del modo di dire e della scelta delle parole che forniscono una determinata interpretazione. Secondo Bettoni (2006) la pragmatica può essere suddivisa in socio-pragmatica e in pragma-linguistica. La socio-pragmatica studia le norme sociali e i valori della cultura di una lingua. Ciò significa, ad esempio, quello che si può e non si può dire a certe persone in una cultura e per esempio l'uso di 'tu' e 'Lei'. All'interno di questa socio-pragmatica ci sono quattro categorie: pragmatica intraculturale, pragmatica contrastiva, pragmatica interculturale e pragmatica interlinguistica.

La pragmatica intraculturale riguarda l'uso della pragmatica all'interno di una cultura. Si può, per esempio, pensare a un certo modo di dire o di porre domande in quella cultura. Nella cultura olandese, per esempio, se si vuole chiedere a qualcuno l'ora, lo si fa per esempio chiedendo se la persona ha un orologio o se ha l'ora.

La pragmatica contrastiva enfatizza le differenze nell'uso della pragmatica tra due culture diverse, che hanno entrambe un proprio uso della pragmatica. Bettoni (2006) fornisce un esempio di una differenza pragmatica tra due culture. In Italia, viene apprezzato quando gli studenti nell'università si rivolgono ai professori con 'professore' e il cognome. In Australia,

invece, questo modo di rivolgersi non è necessario e gli studenti possono semplicemente chiamare i professori per nome.

La pragmatica interculturale riguarda l'interazione tra due persone di due culture diverse, che dialogano nella lingua madre di una delle due persone. Un esempio di Bettoni (2006) è quando un turista olandese è in vacanza in Italia e vuole chiedere indicazioni stradali. Il turista chiede a un passante italiano in italiano dove si trova la stazione. Nella sua domanda, l'olandese non tiene conto del fatto che, oltre alla sua frase italiana grammaticalmente corretta, avrebbe dovuto prestare attenzione anche alla corretta pragmatica italiana. Usa la pragmatica olandese che gli sarebbe utile in quella situazione, come chiedere direttamente dove si trova la stazione, invece di per esempio chiedere prima all'italiano se conosce questa città come si fa di solito secondo la pragmatica italiana.

La pragmatica interlinguistica studia l'uso della pragmatica di una persona che impara una seconda lingua. Ciò riguarda principalmente lo sviluppo dell'uso durante il processo di apprendimento di una seconda lingua. Se, ad esempio, un inglese sta imparando il francese, nella fase iniziale sarà in grado di esprimere una serie di frasi grammaticalmente corrette. Usa ancora la sua pragmatica inglese perché non conosce ancora quella francese. Se è quasi fluente in francese, anche la sua conoscenza pragmatica della lingua sarà migliorata. Usa poi le corrette regole pragmatiche del francese e non le confonde più con quelle dell'inglese.

Per la pragma-linguistica vorrei citare la teoria di altri ricercatori. Nuzzo e Guaci (2012) dicono che la pragma-linguistica si tratta dell'uso del linguaggio delle persone che è determinato da norme e valori linguistici. Ciò significa che si conosce la lingua per usare le parole e la grammatica linguisticamente corrette. Secondo Nuzzo e Guaci, le norme pragmatiche della propria cultura vengono spesso adottate nella cultura sconosciuta. Se, ad esempio, si parla una lingua diversa in un altro paese. La capacità di parlare può essere buona, ma può essere che le regole pragmatiche non corrispondono e vengono utilizzati in modo improprio nella lingua straniera. Ciò può causare malintesi. Si pensi per esempio a una situazione in cui un italiano e un olandese mangiano insieme in un ristorante. L'italiano chiede all'olandese: 'Vorresti ordinare anche il dessert?' L'olandese interpreta l'uso del condizionale come un modo ipotetico di porre domande e non come una domanda diretta formulata in modo educato. L'olandese non la trova una domanda chiara perché non ha familiarità con la pragma-linguistica italiana.

In questa sezione abbiamo cercato le risposte alla seconda domanda parziale: come sono visibili nella lingua le differenze di comunicazione tra le culture? Alcuni esempi della pragmatica in olandese e in italiano sono già emersi. Nel prossimo paragrafo, vorrei

approfondire le caratteristiche pragmatiche dell'Olanda e dell'Italia. Dopo aver determinato le proprietà, posso anche mostrare le differenze tra i due paesi.

2.1 Differenze pragmatiche tra l'Olanda e l'Italia

Nel campo della pragmatica, ci sono differenze tra le lingue olandese e italiano. Per mostrare le differenze esatte, vorrei presentare un articolo di Vedder. Vedder (2008) ha studiato i modificatori italiani nelle richieste. Un modificatore è un elemento della frase che è possibile modificare in modo che il significato o il tono della frase cambi (Vedder, 2008). Vedder (2008) riporta, ad esempio, che una parte dell'uso del condizionale, uno dei modificatori, è un modo per rendere una frase più cortese e l'uso del congiuntivo è per esprimere incertezza o un desiderio. L'uso del condizionale è simile all'olandese, attraverso cui si esprime anche cortesia. Il congiuntivo, d'altro lato, è poco usato in olandese. Per qualcuno che sta imparando una seconda lingua, questi modificatori sono difficili da imparare, perché non esistono regole semplici come quelle della grammatica. Le regole pragmatiche italiane che prescrivono quando, ad esempio, usare un congiuntivo non esistono in olandese. Alcuni esempi italiani che Vedder (2008) menziona sono diversi modificatori per le richieste. Si può esprimere una richiesta per mezzo di un verbo performativo: un verbo che esprime l'azione completa della frase, per esempio *chiedere*, *spiegare* e *concludere*. Una frase in cui si usa questo, per esempio, è: 'Ti chiedo di restituirmi quel libro'. Un altro modo di fare una richiesta è tramite un imperativo, per cui un ordine diretto viene dato alla persona che deve eseguirlo, come per esempio 'vai!', 'parla!' e 'chiedi!' È anche possibile porre una domanda da cui il destinatario deve concludere che ci si aspetta qualcosa da lui, come per esempio: 'Vorresti chiudere la finestra?' Il destinatario deve dedurre da ciò che ci si aspetta che chiuda la finestra se dice di volerlo fare. Infine, può essere utilizzato anche un costatativo. Questo è una frase che esprime un'osservazione, da cui il destinatario capisce che deve fare qualcosa, come per esempio: 'Penso che sia freddo qui.' Anche in questo caso, ci si aspetta che il destinatario faccia qualcosa per il freddo. Quando si impara una lingua straniera è importante conoscere la pragmatica di quella lingua, perché ci fa andare oltre il significato letterale di ciò che viene detto. In questo modo, è possibile adattare la formulazione delle richieste esattamente in base alla situazione sociale attraverso l'uso di modificatori. Ora che sappiamo cosa può significare la pragmatica per una lingua, vorrei testare le competenze di un programma di traduzione in questo settore. Per fare questo, è importante prima di tutto sapere come funziona un programma di traduzione. Questo è ciò di cui tratta il prossimo capitolo.

3. Programmi di traduzione

In questa tesi, esaminiamo il motivo per cui un programma di traduzione è inadeguato per tradurre la comunicazione tra due culture. Per rispondere a questa domanda di ricerca, è importante indagare sul funzionamento di un programma di traduzione. Nel capitolo precedente abbiamo visto che la conoscenza pragmatica è importante per la corretta o socialmente desiderabile capacità di parlare una lingua. Dobbiamo sapere se un programma di traduzione tiene conto delle regole pragmatiche di una cultura quando si effettua una traduzione. In questo capitolo cercherò di trovare una risposta alla terza domanda parziale, che recita: cosa fa un programma di traduzione? Per prima cosa cercheremo di farci un'idea di come un programma di traduzione genera una traduzione. Nella sezione successiva mi concentrerò in particolare sul programma di traduzione DeepL.

Un programma di traduzione è un programma in cui si può inserire una parola, una frase o un testo che si vuole far tradurre. Il programma darà poi una traduzione. Esistono diversi sistemi, tra cui il rule-based machine translation (RBMT), il statistical machine translation (SMT) e il neural machine translation (NMT) (Wiesmann, 2019). L'RBMT non viene più utilizzato oggi (Wiesmann, 2019). Ecco perché mi concentrerò solo sul SMT e il NMT quando spiegherò questi sistemi.

3.1 Statistical Machine Translation (SMT)

Il sistema della traduzione automatica che è stato ampiamente utilizzato per la traduzione automatica è il SMT. Questo è un sistema di traduzione basato su un corpus. Qui un corpus è una raccolta in cui sono memorizzate tutte le parole e le frasi che il sistema conosce di una lingua. La traduzione tiene conto delle corrispondenze tra il testo inserito e il testo nel corpus. Solo se una parola inserita ha una corrispondenza nel corpus viene tradotta (Werthmann & Witt, 2014). La traduzione viene poi generata in due fasi. In primo luogo, viene utilizzato un modello che cerca le traduzioni corrette del testo di partenza. In secondo luogo, viene utilizzato un altro modello per selezionare le traduzioni corrette a seconda del contesto e dell'ordine delle parole. (Koehn, 2010).

3.2 Neural Machine Translation (NMT)

In secondo luogo, vorrei parlare del sistema del NMT. Questo è il sistema più utilizzato oggi. Questo sistema utilizza l'intelligenza artificiale, ovvero le reti neurali artificiali (Wiesmann, 2019). Una rete neurale, detta anche encoder, crea una rappresentazione astratta del testo inserito. Utilizzando questa rappresentazione, una seconda rete neurale, chiamata decoder, effettua la traduzione nella lingua di destinazione (Forcada, 2017). Questo tipo di rete neurale deve essere 'addestrato' per funzionare correttamente. Questo può essere fatto, ad esempio, migliorando volta per volta manualmente le traduzioni. La rete memorizza questi miglioramenti e li include nelle successive traduzioni (Forcada, 2017).

Ora abbiamo un'idea di come funziona un programma di traduzione. Vediamo che hanno molte funzioni diverse, ma non quelle che incorporino le proprietà pragmatiche di una lingua nel processo di traduzione. Tuttavia, per avere una buona padronanza di una lingua, sono necessarie competenze pragmatiche. Se non si padroneggiano queste competenze nella lingua straniera, in alcune situazioni non si sarà in grado di usare correttamente la lingua.

Il nostro studio sul funzionamento dei programmi di traduzione dimostra che non ha funzioni che cerchino di mantenere queste regole pragmatiche. Potrebbe quindi accadere che venga data una traduzione grammaticalmente corretta, ma che non rispetti le regole pragmatiche della lingua verso la quale viene tradotta.

4. Metodi

4.1 Ipotesi e predizioni

Nelle sezioni precedenti abbiamo visto che la comunicazione è un meccanismo complesso. Le culture sono molto diverse tra loro quando si tratta dello stile di comunicazione. Un fattore importante in questo è la distinzione che ha fatto Hall (1987) tra culture di contesto alto e basso, che va di pari passo con la comunicazione indiretta e diretta. Queste differenze valgono anche per la cultura olandese e italiana. Se le persone di queste culture vogliono comunicare tra loro, possono sorgere dei malintesi a causa dei loro diversi stili di comunicazione. Per comunicare in una lingua straniera è necessaria la conoscenza della cultura. Bisogna tener conto delle differenze di comunicazione, ma anche delle differenze pragmatiche di linguaggio (Bettoni, 2006).

Al giorno d'oggi, un programma di traduzione può essere utilizzato per comunicare tra due culture. Tuttavia, un programma di questo tipo non ha funzioni che cercano di far rispettare le regole pragmatiche. Potrebbe quindi accadere che venga data una traduzione grammaticalmente corretta, ma non vengono rispettate le regole pragmatiche della lingua da tradurre. Ciò può portare a una mancanza di comunicazione tra due culture diverse.

Poiché un programma di traduzione non ha determinate funzioni per il mantenimento di regole pragmatiche, mi aspetto che non sia in grado di fornire una traduzione corretta. Per verificare questo, farò una ricerca sulle traduzioni di situazioni sociali attraverso di un programma di traduzione. Nella prossima sezione vi spiegherò come.

4.2 Metodo

Come abbiamo visto nel quadro teorico, ci sono delle teorie secondo cui gli italiani hanno un modo di comunicare meno diretto degli olandesi. Se un programma di traduzione traduce letteralmente una frase olandese in italiano, questa frase potrebbe essere troppo diretta per poterla dire a un italiano in una situazione determinata sociale. Per poter tradurre le frasi in modo pragmaticamente corretto, un programma di traduzione deve conoscere il contesto dell'interazione sociale e come questo si svolge in una cultura diversa. Un programma di traduzione non ha questa conoscenza del contesto e quindi la traduzione potrebbe essere pragmaticamente scorretta. Per scoprire se questo è il caso, ho fatto una ricerca sulla

traduzione di frasi dall'olandese all'italiano e viceversa attraverso un programma di traduzione. Ho fatto revisionare queste traduzioni da olandesi e italiani. Queste frasi descrivono le interazioni in situazioni sociali come un compleanno o un pranzo al lavoro. Un esempio di una delle situazioni sociali si può vedere nella Figura 3. Si tratta dell'interazione che le persone hanno tra di loro, e in particolare di come affrontano i commenti negativi o gli insulti. Ci sono interazioni che riguardano la cortesia, ma anche interazioni che riguardano la schiettezza. Le situazioni intendono studiare quando è consentita una reazione diretta e quando, d'altra parte, è considerata scortese. Volevo avere un'idea di come una tale interazione in olandese o in italiano sarebbe passata attraverso una ricerca sia qualitativa che quantitativa.

Domanda 7. Un tuo amico ti chiede se vuoi andare al cinema venerdì. Il film che vuole vedere non ti piace, quindi non te la senti di andarci. Come glielo dici questo?

Figura 3. La domanda 7 del questionario italiano come esempio.

4.3 Procedura

La parte qualitativa consiste in un questionario con 15 domande aperte in cui ai partecipanti è stata presentata una situazione sociale in cui potrebbero trovarsi. Le situazioni sono state descritte in dettaglio in modo che i partecipanti, sia olandesi che italiani, potessero entrare in empatia con le situazioni. Ai partecipanti è stato chiesto di rispondere. Per varie situazioni ho ricevuto esempi di come le persone con l'olandese e l'italiano come madrelingua avrebbero risposto in quelle situazioni. In questo caso ho optato per la ricerca qualitativa, al fine di ottenere risposte più naturali attraverso domande aperte. In questo modo, i partecipanti non sono stati influenzati dalle opzioni di risposta.

Naturalmente ho fatto due questionari separati, una versione olandese e una italiana. Il questionario italiano è una traduzione di quello olandese e viceversa. I questionari completi in lingua italiana e olandese sono riportati nell'Allegato 1.

Per la parte quantitativa ho scelto le risposte più dirette per ogni domanda del questionario olandese. Dal questionario italiano ho scelto le risposte più indirette. Le risposte dirette contengono pochi modificatori e dicono esattamente la verità o la vera opinione. Le risposte indirette, invece, contengono molti modificatori e spesso contengono una scusa invece della verità o della vera opinione per evitare un insulto. Con i modificatori si può

pensare al condizionale, al congiuntivo, al verbo performativo, all'imperativo, al porre una domanda e all'uso del costatativo, che è una frase con un'osservazione che dice al destinatario di fare qualcosa.

Ho poi tradotto le risposte degli olandesi del questionario aperto in italiano e quelle degli italiani in olandese usando un programma di traduzione. In seguito ho adattato sia la traduzione in olandese che quella in italiano, ove necessario, in modo che le frasi fossero grammaticalmente corrette. Questo perché l'inesattezza della grammatica delle traduzioni non è rilevante per la ricerca. Poi ho fatto valutare le traduzioni delle risposte da un nuovo gruppo di partecipanti in un secondo questionario. Le risposte che non sono state formulate come un'affermazione diretta, le lascio per ulteriori considerazioni. Questo perché non posso tradurle con un programma di traduzione. Poi ho fatto valutare dagli olandesi le risposte indirette (tradotte) date dagli italiani e dagli italiani le risposte dirette (tradotte) date dai partecipanti olandesi. In questo modo ho potuto verificare se gli olandesi preferiscono effettivamente le risposte dirette e valutano come innaturali le risposte indirette e se gli italiani preferiscono effettivamente le risposte indirette e valutano come maleducate le risposte dirette.

Ho fatto valutare le traduzioni in olandese da 10 olandesi e quelle in italiano da 10 italiani. La valutazione è stata fatta tramite l'utilizzo di una scala Likert in un questionario. Questa scala è un modo per rendere misurabili le opinioni dei partecipanti. In questo modo ho potuto verificare fino a che punto i partecipanti hanno ritenuto probabile e appropriata questa interazione sociale. La scala funziona con cinque opzioni di risposta con cui il partecipante può indicare in che misura ritiene vera la proposta. Quindi un 1 corrisponde a 'decisamente non appropriata' e 5 a 'decisamente appropriata'. In questo modo si può dare un giudizio di valore sfumato su una risposta. In questo caso ho optato per la ricerca quantitativa, perché in questo modo ho potuto rendere misurabili i dati qualitativi, cioè l'opinione sulle traduzioni delle risposte. Alla fine ho potuto indagare quanto fossero buone le traduzioni in olandese e in italiano fatte dal programma di traduzione.

Naturalmente ho anche fatto due questionari separati, una versione olandese e una italiana. Nel questionario olandese c'è una selezione dalle risposte del primo questionario italiano che sono state poi tradotte in olandese con un programma di traduzione. Nel questionario italiano c'è una selezione tradotta in italiano dalle risposte del primo questionario olandese. I questionari completi olandesi e italiani sono riportati nell'Allegato 2.

4.4 Partecipanti

L'idea era di intervistare un gruppo di 20 persone, di cui 10 olandesi e 10 italiani. Ho optato per questo numero, perché 10 per nazionalità è sufficiente per riflettere su una reazione naturale di un madrelingua. Non mi aspettavo grandi differenze tra le risposte degli olandesi e quelle degli italiani, perché probabilmente persone della stessa cultura si sarebbero avvicinate alle situazioni sociali più o meno nello stesso modo. Ho contattato sia gli olandesi che gli italiani attraverso i contatti di conoscenti e Facebook. I partecipanti hanno tra i 16 e i 59 anni. Ho escluso dalla mia ricerca le persone che sono bilingui italo-olandese. In questo modo sono sicura che i partecipanti hanno risposto alle domande senza essere influenzati dalla conoscenza dell'altra lingua.

4.5 Materiali

Per questa ricerca ho utilizzato l'applicazione Google Forms. Si tratta di un'applicazione di Google con la quale è possibile creare un questionario e raccogliere i dati. Con questo ho fatto i due questionari, quello qualitativo e quello quantitativo, e li ho inviati ai partecipanti. Il programma di traduzione che ho usato è DeepL. Questo programma è gratuito e accessibile a tutti. Per questo motivo è probabilmente utilizzato da molte persone quando vogliono comunicare in una lingua che non padroneggiano. DeepL lavora con il neural machine translation (NMT). Ciò significa che utilizza l'intelligenza artificiale per imitare la rete neurale del cervello umano. DeepL prende il testo da internet e lo usa per imparare come funziona naturalmente ogni lingua e come tradurlo al meglio. L'utente può anche adattare la traduzione manualmente. In questo modo il programma viene 'addestrato' (Smolentceva, 2018). Questo apprendimento si chiama *deep learning*, da cui il nome DeepL. DeepL utilizza esempi di testo per imparare da esso. Questi esempi provengono da traduzioni già effettuate da Linguee, il predecessore di DeepL (Smolentceva, 2018).

Ho scelto DeepL perché, secondo il sito stesso di DeepL, è il miglior traduttore. Sul sito è presente un grafico che mostra che le traduzioni sono state effettuate, tra gli altri, da DeepL, Google e Microsoft (DeepL, 2020). Le traduzioni sono state controllate da traduttori professionisti e per questo test DeepL ha ottenuto i migliori punteggi. Con la mia conoscenza dell'italiano e dell'olandese, tra le altre cose, posso dire che DeepL fa le migliori traduzioni.

4.5.1 Controllo della traduzione con il programma

Ho aggiunto una serie di frasi di controllo da verificare l'affidabilità di DeepL. Ho controllato se è in grado di dare una giusta traduzione letterale. Per queste frasi, ho assunto che il programma di traduzione fosse in grado di tradurle senza sforzo. Le frasi di controllo e la loro traduzione secondo il programma di traduzione sono:

1. olandese: Ik vind dat je een goede speech hebt gehouden.
→ italiano: Penso che tu abbia fatto un bel discorso.
2. olandese: Mijn moeder bakt altijd lekkere taarten, wil je ze proberen?
→ italiano: Mia madre fa sempre delle belle torte, vuoi provarle?
3. olandese: Ben jij ook zo geschokt door het recent gepubliceerde nieuws?
→ italiano: Anche lei è così scioccato dalle notizie pubblicate di recente?

Le prime due frasi sono state tradotte correttamente. Nella terza frase è 'tu' tradotta con 'lei', quindi non è corretta. 'Scioccato' avrebbe dovuto essere 'scioccata' a causa di 'lei' che è femminile. Probabilmente 'lei' avrebbe dovuto essere 'Lei', ma allora avrebbe dovuto essere scritto con la lettera maiuscola.

5. Risultati

Nel capitolo precedente abbiamo visto come ho condotto la ricerca sulle competenze pragmatiche di un programma di traduzione. Ora vi spiegherò i risultati. Nel primo questionario, i partecipanti olandesi utilizzano molti modificatori come ‘forse’, ‘mi dispiace’, ‘purtroppo’ e ‘per favore’. Questo potrebbe essere visto, ad esempio, nella seguente risposta alla domanda 10: *Ik moet helaas nog wat dingen doen vanavond, dus liever niet.* (Purtroppo ho delle cose da fare quindi preferirei non farlo stasera). I modificatori utilizzati dai partecipanti italiani sono ‘forse’, ‘proprio’, ‘scusa’ e ‘purtroppo’. Questo potrebbe essere visto, ad esempio, in questa risposta alla domanda 6: *Non è proprio il mio stile, lo sai... Ma se sei contento te, siamo contenti tutti.* Sia gli olandesi che gli italiani non sempre danno la loro vera opinione, come negli esempi seguenti.

Domanda 2: Sei in visita a tuo zio e tua zia a Roma. Sei stato invitato a rimanere per cena. Tua zia ha preparato un piatto. Durante la cena ti chiede se ti piace il cibo, ma non ti piace. Come glielo dici questo?

Una risposta olandese: *Ja, lekker.* (Sì, buono).

Una risposta italiana: *È buono.*

Diversa, per quanto riguarda la lingua, è la presenza del congiuntivo in italiano, che non è utilizzato dagli olandesi. L’imperativo non è molto usato in nessuna delle due lingue. In alcune situazioni, le domande hanno dato come risultati le stesse risposte e reazioni sia negli olandesi che negli italiani. Nella situazione 11 è chiaro che gli italiani usano di più il condizionale, mentre gli olandesi usano il modificatore ‘per favore’, come negli esempi seguenti.

Una risposta olandese: *Deze samenwerking is naar mijn mening prettig verlopen. Wij zouden de samenwerking dan ook graag voortzetten.* (A mio parere, questa collaborazione è andata piacevolmente. Vorremmo quindi continuare la cooperazione).

Una risposta italiana: *Per noi sarebbe un grande piacere poter stabilire un rapporto d'affari duraturo con la vostra impresa, chiaramente sempre se voi siete d'accordo.* Quindi in generale non si notano particolari differenze.

5.1 Come hanno valutato gli olandesi le risposte degli italiani?

I risultati della seconda parte con il questionario quantitativo sono i seguenti. Per chiarezza dovrei aggiungere che ho scelto di tradurre le risposte più indirette date dagli italiani e quelle più dirette date dagli olandesi per aumentare la possibilità di avere dei risultati in linea con le teorie sopra indicate, dal momento che le differenze nelle risposte erano minime.

La maggior parte delle risposte indirette italiane tradotte sono state valutate come appropriate dagli olandesi, con un punteggio medio di 4,2 su una scala di 5, come indicato nella Tabella 1. Ci sono solo 4 risposte su 39 a cui i partecipanti hanno dato un punteggio basso (un punteggio medio di 3 o meno) e quindi considerato inappropriato. Mi soffermerò su queste ultime.

Tabella 1

Punteggi partecipanti olandesi

	Punteggio partecipanti olandesi
Punteggio medio di tutte le situazioni	4,2
Situazione 1 risposta 1	5
Situazione 1 risposta 2	1,9
Situazione 2 risposta 2	2,8
Situazione 6 risposta 2	1,9
Situazione 13 reazione 2	2,5

Situazione 1: Un tuo amico ti chiede se vuoi andare al cinema venerdì. Il film che vuole vedere non ti piace, quindi non te la senti di andarci. Cosa pensi di queste risposte?

Risposta 2: 'Het spijt me, er is iets tussengekomen.'

Punteggio: 1,9

Motivazioni: considerano questa risposta come mendace e insincera e questo non è apprezzato. Pensano che sia meglio dire onestamente che non ne ha voglia.

Situazione 2: Sei in visita a tuo zio e tua zia a Roma. Sei stato invitato a rimanere per cena. Tua zia ha preparato un piatto. Durante la cena ti chiede se ti piace il cibo, ma non ti piace. Cosa pensi di queste risposte?

Risposta 2: 'Het is niet verkeerd.'

Punteggio: 2,8

Motivazioni: pensano che non sia una buona cosa che non venga data una risposta onesta. In secondo luogo, dicono che se si sta mentendo, si dovrebbe almeno dire che gli piace, perché questo non è considerato molto educato.

Situazione 6: Vai in città a prendere un caffè con uno dei tuoi migliori amici. Andate al tuo bar preferito perché lì hanno dei dolci deliziosi. Il tuo amico recentemente è andato dal parrucchiere e chiede: 'Cosa ne pensi del mio nuovo taglio di capelli?' Non ti piace il suo nuovo taglio di capelli. Cosa pensi di questa risposta?

Risposta 2: 'Het past bij je, het zit bijzonder.'

Punteggio: 1,9

Motivazioni: ai partecipanti non piace mentire a un buon amico. Dire che è particolare non lo rende migliore perché già questo indica che non gli piace. Basta dire che è bello se si vuole mentire o che non è bello se si vuole essere onesti.

Situazione 13: È il tuo compleanno e hai organizzato una festa. Ci sono molti amici e familiari. Mangiate insieme e poi i tuoi genitori ti fanno un regalo. È un libro, ma questo ce l'hai già. Cosa pensi di queste reazioni?

Reazione 2: 'Ik heb dit boek al gelezen, maar ik ben blij dat ik nog een exemplaar heb. Dankjewel.'

Punteggio: 2,5

Motivazioni: non amano dire una bugia così evidente alla loro madre. È chiaro a tutti che non si vogliono avere due libri uguali, quindi non c'è bisogno mentire.

La differenza nella valutazione dei partecipanti olandesi tra la risposta 1 e la risposta 2 della situazione 1 è stata sorprendente.

Situazione 1: Un tuo amico ti chiede se vuoi andare al cinema venerdì. Il film che vuole vedere non ti piace, quindi non te la senti di andarci. Cosa pensi di queste risposte?

Risposta 1: 'Is het goed als we iets anders zien?'

Punteggio: 5

Risposta 2: 'Het spijt me, er is iets tussengekomen.'

Punteggio: 1,9

La conclusione del questionario olandese è che i partecipanti olandesi considerano generalmente appropriate le risposte indirette italiane, in quanto solo 4 risposte sono state valutate come inappropriate e la valutazione media è stata di 4,2 su una scala di 5 quindi appropriata.

5.2 Come hanno valutato gli italiani le risposte degli olandesi?

Il questionario italiano con le risposte olandesi dirette tradotte è stato completato come segue. Il questionario è stato condotto su un totale di 44 partecipanti, di cui 30 che solo padroneggiavano l'italiano e 14 che parlavano sia un buon italiano che un buon olandese. In media, non c'è stata alcuna differenza di valutazione tra questi due gruppi nel corso dell'intero questionario. Entrambi i gruppi hanno valutato in media con un punteggio di 3,3 su una scala di 5, come indicato, tra l'altro, nella Tabella 2. Ciò significa che non hanno trovato le risposte dirette olandesi buone, ma nemmeno completamente inappropriate. Nei risultati del questionario italiano mi limito ai 30 partecipanti che non parlavano l'olandese oltre all'italiano, come annunciato nel metodo. Questi partecipanti hanno valutato 17 risposte su 39, cioè quasi la metà, con un punteggio di 3 o meno non appropriate. Vi spiegherò le cinque situazioni con le risposte che hanno ricevuto il punteggio più basso.

Tabella 2

Punteggi partecipanti italiani (ripartiti per generazioni e se parlano l'olandese o no)

	Tutti	Parlano sia IT sia NL	Parlano IT ma non NL	generazione 20-30 non NL	Generazione 31-59 non NL	Generazione 20-40 non NL	Generazione 41-59 non NL
Punteggio medio tutte le situazioni	3,3	3,3	3,3	3,4	3,1	3,3	3,1
Situazione 2 risposta 1			1,7		1,4		1,3
Situazione 2 risposta 2				3			1,8
Situazione 2 risposta 3			2,4				
Situazione 3 domanda 2				4,2			2,8
Situazione 4 reazione 1			1,6	1,5		1,6	
Situazione 11 proposta 2				4			
Situazione 12 risposta 2			4,6		4,6	4,7	4,5
Situazione 12 risposta 3			2,2				
Situazione 14 reazione 1		4,3	2,9				
Situazione 15 proposta 3			2,2				

Situazione 2: Sei in visita da tuo zio e tua zia a Roma. Sei stato invitato a rimanere per cena. Tua zia ha preparato un piatto. Durante la cena ti chiede se ti piace il cibo, ma non ti piace. Cosa pensi di queste risposte?

Risposta 1: 'Non fa proprio per me, credo.'

Punteggio: 1,7

Motivazioni: trovano la risposta troppo diretta e scortese nei confronti di una zia. Preferiscono

dire che non hanno fame oppure lo mangiano lo stesso. Si dice che in Italia nessun cibo offerto viene rifiutato, soprattutto di fronte alla famiglia.

Risposta 3: 'Di solito mangio qualcos'altro anch'io.'

Punteggio: 2,4

Motivazioni: prima di tutto, i partecipanti non pensano che la frase abbia senso. In secondo luogo, la trovano anche scortese. Mangiavano il cibo. Quando si è in visita, non si dovrebbe fare un commento del genere.

Situazione 12: Stai andando a un concerto della tua band preferita in un'altra città. Ci vai in treno. Dopo il concerto, è ora di tornare a casa. Lungo il tragitto verso la stazione, un passante ti parla con la domanda: 'Conosci la strada per il municipio?' Non lo sai. Cosa pensi di queste risposte?

Risposta 3: 'Non lo so, no.'

Punteggio: 2,2

Motivazioni: la considerano una risposta maleducata. Sarebbe stato meglio se fosse stato aggiunto 'mi dispiace'. Pensano che sia una risposta troppo brusca, poco amichevole e fredda.

Situazione 15: È venerdì sera. Il tuo gruppo di amici è venuto insieme per bere qualcosa in un bar. Dopo aver bevuto e parlato tutta la notte, decidete di tornare a casa. Il cameriere porta il conto di 95 euro. Decidete chi pagherà il conto questa volta. Non vuoi pagare perché pensi che sia una grossa somma e non hai più così tanti soldi. Cosa pensi di queste proposte?

Proposta 3: 'Non mi sono rimasti così tanti soldi. Qualcun altro che se lo può permettere?'

Punteggio: 2,2

Motivazioni: la trovano un po' scortese. Sarebbe meglio rivolgersi a una sola persona o menzionare meno dettagli. Dicono che in Italia il conto è semplicemente diviso e ognuno paga per sé. Non capita che una persona paghi e poi invii una richiesta di pagamento.

Situazione 4: Incontri un amico per strada. Avete una conversazione sul calcio. Nel mezzo della conversazione dice che pensa che tu non sia bravo nello sport. Questo ti offende un po'. Cosa pensi di queste reazioni?

Reazione 1: 'Hahaha wtf, è un'osservazione da femminucce.'

Punteggio: 1,6

Motivazioni: trovano la reazione prima di tutto maschilista e sessista. In secondo luogo, si dice che il 'wtf' è poco usato in italiano. Inoltre, trovano la risposta infantile e volgare.

5.3 Come hanno valutato le risposte le diverse generazioni?

Il gruppo olandese dei partecipanti era composto da una sola generazione, cioè dai 16 ai 25 anni. Il gruppo italiano, invece, aveva tra i 20 e i 59 anni, quindi due generazioni diverse. Ho valutato se c'era una differenza nella valutazione tra queste due generazioni italiane. Ho fatto la suddivisione come segue: un gruppo con la generazione più giovane che non parlava l'olandese di 13 partecipanti di età tra i 20 e i 30 anni e un gruppo con la generazione più anziana che non parlava l'olandese di 17 partecipanti di età tra i 31 e i 59 anni.

In media, i partecipanti più giovani hanno dato un punteggio leggermente superiore a quello dei partecipanti più anziani, rispettivamente 3,4 contro 3,1 su una scala di 5. La risposta più bassa (situazione 4 risposta 1) è stata valutata 1,5 per i partecipanti più giovani e 1,4 per i partecipanti più anziani (situazione 2 risposta 1). La risposta più alta è stata un 4 per i partecipanti più giovani (situazione 11 proposta 2) e 4,6 per i partecipanti più anziani (situazione 12 risposta 2). Non si tratta di differenze significative.

Ho quindi esaminato un'altra distribuzione, ovvero i 26 partecipanti più giovani di età tra i 20 e i 40 anni e i 4 partecipanti più anziani di età tra i 41 e i 59 anni. Il gruppo più giovane ha dato una media di 3,3 e il gruppo più anziano una media di 3,1 su una scala di 5. Tuttavia, la risposta più bassa del gruppo più giovane è stata 1,6 per la risposta 1 della situazione 4 e la risposta più alta è stata ora 4,7 per la risposta 2 della situazione 12. Nel gruppo più anziano, la risposta più bassa era ancora un 1,3 per la risposta 1 della situazione 2 e la risposta più alta era ancora un 4,5 per la risposta 2 della situazione 12. Si può quindi concludere che c'è una piccola differenza nelle risposte tra generazioni, vale a dire che la generazione più giovane valuta le risposte leggermente più alte in media e quindi trova le risposte leggermente più appropriate rispetto alla generazione più anziana.

Infine, approfondirò quattro situazioni in cui le risposte sono state molto diverse. Si sono riscontrate notevoli differenze tra le risposte dei 13 italiani di tra i 20 e i 30 anni e dei 4 partecipanti di tra i 41 e i 59 anni nella risposta 2 della situazione 2.

Situazione 2: Sei in visita da tuo zio e tua zia a Roma. Sei stato invitato a rimanere per cena. Tua zia ha preparato un piatto. Durante la cena ti chiede se ti piace il cibo, ma non ti piace. Cosa pensi di queste risposte?

Risposta 2: 'Grazie, ma non sono un grande fan di questo.'

Punteggio generazione più giovane: 3

Punteggio generazione più anziana: 1,8

Motivazioni: in primo luogo, gli intervistati italiani che hanno dato un punteggio basso hanno

indicato che questa frase non è stata usata in italiano. In secondo luogo, la maggioranza non pensava che fosse una risposta educata e si limitava a mangiare il cibo senza dire nulla.

C'era anche una grande differenza tra le reazioni degli italiani di tra i 20 e i 30 anni e di tra i 41 e i 59 anni in questione 2 della situazione 3.

Situazione 3: Lavori per un'azienda in cui devi occuparti dell'amministrazione dell'ufficio. Lavori con colleghi simpatici. Nel pomeriggio pranzate insieme in mensa. Dopo che avete tutti qualcosa da mangiare, vi sedete a tavola. Vedi che, oltre al pranzo, uno dei tuoi colleghi ha preso qualche biscotto. I biscotti sembrano deliziosi e ne vorresti uno anche tu. Cosa pensi di queste domande?

Domanda 2: 'Ehi, posso avere anch'io un biscotto?'

Punteggio generazione più giovane: 4,2

Punteggio generazione più anziana: 2,8

Motivazioni: i partecipanti che hanno dato un punteggio basso pensano che ci sia una mancanza di cortesia, come 'per favore'. Pensano anche che la domanda sia troppo diretta e inoltre inappropriata perché si dovrebbe offrire a qualcuno un biscotto, non chiederlo. Sarebbe opportuno solo se si conoscesse bene quel collega. Si spiega inoltre che preferiscono usare il condizionale, perché il collega non è un parente.

Inoltre, c'era una grande differenza tra i punteggi degli italiani che non parlavano l'olandese e quelli che lo parlavano quando reagivano alla situazione 14.

Situazione 14: Torni a casa dopo una lunga giornata di lavoro. Sei nell'ascensore che sale al tuo piano. Su un altro piano, entra una donna anziana. Non la conosci. Quando entra nell'ascensore vedi un pezzo di carta igienica attaccato alla scarpa. Cosa pensi di questa reazione?

Reazione 1: 'Signora, c'è un pezzo di carta igienica sulla sua scarpa.'

Punteggio partecipanti che non parlano l'olandese: 2,9

Punteggio partecipanti che parlano anche l'olandese: 4,3

Motivazioni: i partecipanti che hanno dato una valutazione bassa spiegano che trovano irrilevante dirlo alla donna perché non vogliono umiliarla. Trovano imbarazzante dire una cosa del genere. Per esempio, la raggiungerebbero per aiutare a ripulire la scarpa.

Differenze più evidenti si possono trovare nelle risposte alla situazione 12. Per ogni gruppo di partecipanti italiani c'è stata una grande differenza nella valutazione della risposta 2 e della risposta 3.

Situazione 12: Stai andando a un concerto della tua band preferita in un'altra città. Ci vai in treno. Dopo il concerto, è ora di tornare a casa. Lungo il tragitto verso la stazione, un

passante ti parla con la domanda: 'Conosci la strada per il municipio?' Non lo sai. Cosa pensi di queste risposte?

Risposta 2: 'No, mi dispiace, non lo so.'

Punteggio: 4,6

Risposta 3: 'Non lo so, no.'

Punteggio: 2,2

Motivazioni: i partecipanti hanno spiegato il loro basso punteggio dicendo che la considerano una risposta maleducata. Sarebbe stato meglio se fosse stato aggiunto 'mi dispiace'. Pensano che sia una risposta troppo brusca, poco amichevole e fredda.

Nel prossimo capitolo interpreterò i risultati e li metterò in relazione con la domanda di ricerca. Citerò di nuovo la letteratura attuale e discuterò la mia ipotesi.

6. Discussione

Ora che abbiamo guardato tutti i risultati, è importante dare loro un significato. Ho eseguito la prima parte della ricerca attraverso un questionario qualitativo. Non c'è stata una differenza significativa tra le reazioni degli olandesi e quelle degli italiani. Sia i partecipanti olandesi che quelli italiani hanno fatto molto uso di modificatori. Anche i tipi di modificatori erano praticamente gli stessi per entrambe le lingue. Ciò che spiccava era che l'assenza di differenza era dovuta principalmente all'alto grado di schiettezza delle risposte italiane, che era ormai pari a quella olandese. Questo è un risultato inaspettato, perché non corrisponde alla teoria di Hall (1987) secondo cui gli olandesi sono abituati a un contesto basso e gli italiani sono abituati a un contesto alto e quindi non usano la stessa schiettezza nella loro comunicazione.

Una spiegazione per questo risultato inaspettato potrebbe essere che ho testato una generazione di partecipanti relativamente giovane. Avevano tutti tra i 16 e i 59 anni, con una media di 25. È possibile che una generazione più anziana avrebbe dato una risposta più o meno diretta. La letteratura che ho usato proviene principalmente dalla fine degli anni '90 e dai primi anni 2000. Gli studi sono stati probabilmente fatti con persone che oggi hanno almeno 40 anni.

La letteratura più recente sull'argomento è di Dainton e Zelle (2017) i quali descrivono che le generazioni più giovani utilizzano forme di comunicazione più dirette. Ad esempio, la 'generazione del millennio', nata tra il 1980 e il 1994, è più diretta nella loro comunicazione rispetto alla 'generazione X', nata tra il 1965 e il 1979. Nel corso delle ricerche successive, sarebbe interessante verificare se una generazione precedente, ad esempio quella dei sessantenni e oltre, darebbe risposte altrettanto dirette o meno. Forse allora vedremo un chiaro cambiamento nella schiettezza della comunicazione tra generazioni.

Il fatto che i risultati non corrispondano pienamente alle aspettative basate sulla letteratura che ho utilizzato nel mio quadro teorico può essere spiegato dalla letteratura più recente. Secondo Sifianou (2013) la globalizzazione, tra le altre cose, ha una grande influenza sul modo di comunicare, in particolare la cortesia è spesso associata alla formalità e la maleducazione è spesso associata all'informalità, ma questa è un'associazione che non tutti hanno allo stesso modo. L'autore parla anche di cortesia positiva e negativa. Con la cortesia positiva, l'informalità, la franchezza, la cordialità e la poca distanza sono vissute come educate. Con la cortesia negativa, la formalità, l'indiretto, l'essere rispettosi e il mantenere una certa distanza sono vissuti come educati. Tuttavia, se si usa la cortesia positiva in una

situazione in cui si è abituati alla cortesia negativa, può comunque essere scortese. Al contrario, lo stesso vale: la cortesia negativa non è appropriata in tutte le situazioni. Tuttavia, questo non dipende dalla situazione, ma da ciò a cui si è abituati. L'articolo di Sifianou distingue tra gli Stati Uniti, dove la cortesia positiva tra sconosciuti è considerata appropriata, e l'Inghilterra, dove la cortesia negativa tra sconosciuti è considerata appropriata. Un inglese troverebbe la cortesia positiva scortese in questa situazione. Ciò a cui si è abituati differisce da cultura a cultura. Ora questi modi cambiano continuamente a causa di molti fattori, tra cui la globalizzazione. Ciò che è vissuto come educato in un luogo in un momento può essere vissuto come maleducato in un altro luogo in un altro momento. Poiché la cultura americana ha molta influenza sul resto del mondo, sempre più spesso si usa la cortesia positiva tra sconosciuti nei centri di servizio in Inghilterra (Sifianou, 2013). Sulla base di questo fatto si può anche trovare una spiegazione per il frequente uso di cortesia positiva e di schiettezza tra i partecipanti italiani nella mia ricerca. È interessante discutere in ulteriori ricerche cosa questo significhi per l'Olanda e l'Italia.

Il risultato inaspettato può essere spiegato anche dalla teoria di Bella e Ogiermann (2019) che hanno indagato la differenza di cortesia all'interno della cultura greca tra due generazioni diverse. La generazione più anziana sembrava usare molta cortesia positiva con gli amici e la famiglia e molta cortesia negativa con gli sconosciuti. La generazione più giovane ha indicato che trovava troppo forte la cortesia positiva della generazione più anziana nei legami familiari e preferiva una comunicazione un po' meno diretta e informale. D'altra parte, la generazione più giovane ha ritenuto che la generazione più anziana usasse troppa cortesia negativa nei confronti degli sconosciuti, cioè troppo indiretta e troppo formale. La generazione più giovane era quindi più abituata alla stessa cortesia verso la famiglia e gli sconosciuti. Questa teoria potrebbe spiegare le risposte inaspettate dirette dei partecipanti italiani nella mia ricerca, ma si dovrebbe continuare questa linea di ricerca per vedere se questo è davvero il caso. In ogni caso, questo studio ci fornisce un'idea della differenza tra la letteratura attuale, che forse riguarda soprattutto una generazione più anziana rispetto a quella dei miei partecipanti e che quindi usa una cortesia diversa in situazioni diverse, e la situazione attuale di cortesia.

Per quanto riguarda la seconda parte della ricerca, in cui i partecipanti olandesi e italiani hanno dovuto valutare le risposte alle situazioni sociali, è chiaro che i risultati hanno mostrato che in media i partecipanti olandesi hanno dato un voto abbastanza alto alle risposte indirette italiane, ovvero un 4 su una scala di 5. Si può quindi affermare che gli olandesi non hanno trovato inappropriate le risposte indirette. D'altra parte, in media i partecipanti italiani

hanno valutato le risposte dirette olandesi basse. La loro valutazione media era di 3 su una scala di 5, quindi non hanno avuto una forte preferenza, ma date le spiegazioni di molti partecipanti, la maggior parte delle risposte olandesi sono state trovate un po' troppo dirette.

Ho anche esaminato la differenza di valutazione tra il gruppo di partecipanti italiani che parlavano l'olandese e il gruppo che non lo parlava, ma non c'è alcuna differenza sostanziale. L'unica differenza evidenziata è quella tra le valutazioni della generazione più giovane dei partecipanti italiani e quelle della generazione più anziana. In media, la generazione più anziana ha dato valutazioni leggermente inferiori e quindi ha trovato le risposte dirette olandesi un po' meno appropriate.

La teoria di Hall (1987) ha mostrato che gli olandesi sono abituati a un contesto basso e gli italiani a un contesto alto. Questo è in linea con le mie conclusioni della seconda parte dello studio, perché le risposte dirette olandesi non sono state molto apprezzate dagli italiani perché erano troppo dirette. Gli olandesi, a loro volta, a volte hanno trovato le risposte italiane troppo indirette, mentre avrebbero preferito arrivare un po' più al punto della questione. In realtà c'è una differenza di contesto tra queste due culture, anche se gli olandesi hanno trovato abbastanza buone le risposte indirette italiane, quindi questo dimostra che questa differenza di contesto e di schiettezza non è molto chiara. Forse perché ho testato solo una generazione di olandesi, che probabilmente provengono da una generazione diversa da quella su cui si basa la teoria di Hall.

Anche la teoria di Lewis (1996) è in linea con le mie conclusioni, perché dice che gli olandesi rimangono freddi durante una conversazione e pianificano molto, compresi gli accordi sociali. Gli italiani, invece, sono molto più caldi in una conversazione e più impulsivi. Questo si è mostrato chiaramente quando gli italiani a volte hanno trovato le risposte olandesi molto fredde e si è detto che gli italiani non fanno molto uso dell'agenda. Gli olandesi, invece, hanno trovato che gli italiani a volte arrivavano troppo poco al punto, dove non pensavano fosse necessaria una risposta calorosa.

Anche la teoria di Hofstede (1984), in cui si dice che l'Italia è abituata a una maggiore distanza di potere rispetto all'Olanda, è in linea con le mie conclusioni. Gli italiani, per esempio, non trovano abbastanza formali le risposte olandesi nella situazione 9 del secondo questionario in cui uno studente chiede qualcosa a un professore.

Per quanto riguarda la validità di questo studio, tutti i risultati sono stati misurati come previsto. Le fonti che ho utilizzato sono affidabili, perché ho chiesto l'opinione onesta dei partecipanti alle situazioni e sono stati in grado di dare questa opinione senza nulla in cambio. Le conclusioni sono generalizzabili perché i partecipanti parlavano solo la loro lingua madre,

quindi si può supporre che i risultati sarebbero stati gli stessi per gli altri madrelingua di quella lingua. Nelle ricerche successive, tuttavia, sarebbe interessante testare un campione più ampio per assicurarsi che i risultati siano affidabili. Avrebbe anche senso testare una generazione più anziana di partecipanti olandesi oltre a una generazione più giovane per vedere se c'è una differenza, perché non c'è modo di dirlo ora. Ho imparato da questa ricerca che è importante verificare se l'intera ricerca rimane fattibile se i risultati sono diversi.

Nel prossimo capitolo riassumerò ancora una volta l'intero studio. Inoltre, cercherò di darne una conclusione.

7. Conclusione

Questa tesi ha esaminato se i programmi di traduzione sono adeguati per traduzioni tra culture diverse. La mia domanda di ricerca era: come funziona un programma di traduzione e perché è inadeguato per la traduzione della comunicazione tra due persone di culture diverse? A questo scopo è stato fatto un esperimento in cui sono state presentate diverse situazioni sociali a cui un gruppo di olandesi e un gruppo di italiani dovevano rispondere. Queste reazioni sono state poi tradotte con il programma di traduzione DeepL e di nuovo valutate da un gruppo di olandesi e da un gruppo di italiani per vedere se c'era una differenza nello stile di comunicazione e se il programma di traduzione ha tenuto conto di questa differenza nella sua traduzione.

La mia constatazione è che ci sono differenze nello stile di comunicazione e in particolare nella schiettezza. Gli italiani in particolare trovano troppo dirette le reazioni olandesi in situazioni sociali come quelle utilizzate in questo studio. Gli olandesi trovano le reazioni indirette che gli italiani danno in queste situazioni generalmente buone, ma a volte un po' troppo indirette. Ciò ha reso evidente che un programma di traduzione non tiene conto della differenza di stile di comunicazione tra la cultura olandese e quella italiana. Un programma di questo tipo è quindi inadeguato per la traduzione tra di loro.

Sulla base della letteratura e delle mie scoperte, possiamo procedere a rispondere alla domanda di ricerca. Lo facciamo sulla base delle risposte alle tre domande parziali:

1. In cosa differisce la comunicazione tra le culture?

Ci sono differenze significative tra la cultura italiana e quella olandese nel campo della comunicazione. Di conseguenza, a volte possono non essere in grado di comprendere il messaggio dell'altro, il che può portare a problemi di comunicazione.

2. Come sono visibili nella lingua le differenze di comunicazione tra le culture?

Le differenze di comunicazione sono visibili nella pragmatica di un linguaggio. Quando si impara una lingua straniera, è importante conoscere la pragmatica di quella lingua, perché questo ci permette di andare oltre il significato letterale di ciò che viene detto. In questo modo, la formulazione delle domande può essere adattata esattamente alla situazione sociale attraverso l'uso di modificatori.

3. Cosa fa un programma di traduzione?

Un programma di traduzione oggi funziona con un sistema che fa uso di intelligenza artificiale, cioè di reti neurali artificiali. Una tale rete neurale fa una rappresentazione

astratta del testo inserito e sulla base di questa rappresentazione la traduzione viene effettuata nella lingua di destinazione per mezzo di una seconda rete neurale. Abbiamo visto che mancano funzioni che rispettino le proprietà pragmatiche di una lingua. Tuttavia, per avere una buona padronanza di una lingua, sono necessarie competenze pragmatiche. Altrimenti possono essere fornite traduzioni grammaticalmente corrette, ma le regole pragmatiche della lingua da tradurre possono non essere rispettate.

L'ipotesi basata su questo era l'aspettativa che i programmi di traduzione non sarebbero stati in grado di fornire una traduzione corretta, perché non hanno determinate funzioni per mantenere le regole pragmatiche. I risultati della mia ricerca mostrano che il programma di traduzione DeepL non ne tiene conto o non ne tiene sufficientemente conto nella traduzione delle risposte dall'olandese in italiano e delle risposte dall'italiano in olandese. Questo è risultato chiaro perché i partecipanti italiani, in particolare, hanno trovato inappropriate le risposte olandesi. Gli olandesi hanno trovato in generale le risposte italiane abbastanza buone, ma non perfette. Il programma di traduzione non ha quindi alcuna funzione per far rispettare abbastanza bene le regole pragmatiche dell'italiano e dell'olandese. Tuttavia, le differenze tra i due stili di comunicazione sono minori di quanto mi aspettassi. Ciò è probabilmente dovuto alla differenza generazionale che, a causa della globalizzazione, tende a uniformare le persone e i loro comportamenti. Sarebbe quindi necessaria una ricerca su più larga scala per rivedere le teorie sulle differenze culturali tra i paesi.

Si può quindi concludere che la mia ipotesi è stata confermata dalla ricerca. Anche la risposta alla domanda di ricerca può essere data qui. In primo luogo, un programma di traduzione funziona con reti neurali artificiali che generano la traduzione per mezzo di rappresentazioni astratte. In secondo luogo, non è adeguato per la traduzione della comunicazione tra due persone di culture diverse perché, come ha dimostrato la letteratura attuale, lo stile di comunicazione di persone di culture diverse è diverso. Ciò si esprime linguisticamente nelle regole pragmatiche che si differenziano per cultura. Se un programma di traduzione viene utilizzato per la traduzione tra due culture, non terrà conto delle regole pragmatiche di tali culture, come confermato dalla ricerca. Di conseguenza, si crea una traduzione pragmaticamente incorretta. Pertanto, possono sorgere dei malintesi quando un programma di traduzione viene utilizzato nella comunicazione tra due persone di culture diverse. Anche i miei risultati hanno mostrato questo, perché le traduzioni in olandese non sempre sono state valutate pragmaticamente appropriate dagli italiani e viceversa, per cui il programma di traduzione non ha tenuto conto della pragmatica quando si è tradotto dall'olandese all'italiano e viceversa.

L'esperimento ha raggiunto gli obiettivi menzionati nell'introduzione, vale a dire chiarire che una traduzione effettuata da un programma non riesce a comunicare in modo pragmatico. La mia raccomandazione è quindi che un programma di traduzione avverta l'utente che la traduzione potrebbe essere errata. In questo modo si possono evitare molti malintesi interculturali.

Bibliografia

- Beaulieu, C. (2004). Intercultural study of personal space: A case study. *Journal of applied social psychology*, 34(4), 794-805.
- Bella, S., & Ogiermann, E. (2019). An Intergenerational Perspective on (Im)politeness. *Journal of Politeness Research*, 15(2), 163-193.
- Bettoni, C. (2006). *Usare un'altra lingua*. Bari: Laterza.
- Dainton, M., & Zelle, E. D. (2017). *Applying communication theory for professional life: A practical introduction*. Sage publications.
- DeepL Traduttore. Disponibile: <https://www.deepl.com/translator>.
- DeepL. (2020). DeepL Traduttore a confronto con la concorrenza. Disponibile: <https://www.deepl.com/press.html>.
- Dinev, T., Bellotto, M., Hart, P., Russo, V., Serra, I., & Colautti, C. (2006). Privacy calculus model in e-commerce—a study of Italy and the United States. *European Journal of Information Systems*, 15(4), 389-402.
- Smolentceva, Natalia. (2018, 5 febbraio). DeepL: Cologne-based startup outperforms Google Translate. [6 paragrafi]. *DW* [sito web]. Disponibile: <https://www.dw.com/en/deepl-cologne-based-startup-outperforms-google-translate/a-46581948>.
- Forcada, M. L. (2017). Making sense of neural machine translation. *Translation spaces*, 6(2), 291-309.
- Gannon, M. J., & Gannon, M. J. (2004). *Understanding global cultures: Metaphorical journeys through 28 nations, clusters of nations, and continents*. Sage.
- Gerritsen, M. (2002). How to persuade Belgian, French and Dutch audiences to listen to your presentation? Cultural differences in the appreciation of introductions of product presentations. In Claes, M.; Verluyten, P.(ed.), *Cultural Identity and diversity in building Europe. SIETAR Congress Brussels 2000 Proceedings* (pp. 39-49). Brussel: SIETAR Europa.
- Hall, E. T., & Hall, M. R. (1987). *Hidden differences: Doing business with the Japanese*. New York: Doubleday.
- Hofstede, G. (1984). *Culture's consequences: International differences in work-related values*. Beverly Hills: Sage.
- Hofstede Insights. (2020). Compare Countries. *Hofstede Insights* [sito web]. Disponibile: <https://www.hofstede-insights.com/product/compare-countries/>.

- Koehn, P. (2010). *Statistical Machine Translation*. Cambridge University Press.
- Thalheim, Bernhard. (2014). Multicultural adaptive systems. *ResearchGate* [foto].
Disponibile: https://www.researchgate.net/figure/National-cultures-in-Lewis-model_fig4_289807697.
- Nuzzo, E., & Gauci, P. (2012). *Insegnare la pragmatica in italiano L2: recenti ricerche nella prospettiva della teoria degli atti linguistici*. Carocci.
- Sifianou, M. (2013). The impact of globalisation on politeness and impoliteness. *Journal of Pragmatics*, 55, 86-102.
- Ulijn, J. M., & St Amant, K. (2000). Mutual intercultural perception: How does it affect technical communication?—Some data from China, the Netherlands, Germany, France, and Italy. *Technical communication*, 47(2), 220-237.
- Van Everdingen, Y. M., & Waarts, E. (2003). The effect of national culture on the adoption of innovations. *Marketing Letters*, 14(3), 217-232.
- Vedder, I. (2008). Competenza pragmatica e complessità sintattica in italiano L2: l'uso dei modificatori nelle richieste. *Linguistica e Filologia*, 25(1), 99-123.
- Wegener Sleswijk, B., & Dungen, L. van den (1994). Pragmatiek: Onderzoek en Behandeling. *Van Horen Zeggen*, 35(3), 76-84.
- Werthmann, A., & Witt, A. (2014). Maschinelle Übersetzung—Gegenwart und Perspektiven. *Duisburger Arbeiten zur Sprach- und Kulturwissenschaft*, 102, 79-103.
- Wiesmann, E. (2019). Machine Translation in the Field of Law: A Study of the Translation of Italian Legal Texts into German. *Comparative Legilinguistics*, 37(1), 117-153.

Allegati

Allegato 1: i questionari qualitativi

Di seguito sono riportati i primi questionari con domande aperte. Chiedo ai partecipanti di leggere le situazioni e di dare una risposta che ritengono più probabile e più appropriata.

Versione per gli italiani

X. Qual è la tua età?

X. Cosa vale per te?

- a. Parlo bene italiano, ma non olandese.
- b. Parlo bene l'italiano e bene l'olandese.

1. Un tuo amico ti chiede se vuoi andare al cinema venerdì. Il film che vuole vedere non ti piace, quindi non te la senti di andarci. Come glielo dici questo?
2. Sei in visita a tuo zio e tua zia a Roma. Sei stato invitato a rimanere per cena. Tua zia ha preparato un piatto. Durante la cena ti chiede se ti piace il cibo, ma non ti piace. Come glielo dici questo?
3. Lavori per un'azienda in cui devi occuparti dell'amministrazione dell'ufficio. Lavori con colleghi simpatici. Nel pomeriggio pranzate insieme in mensa. Dopo che avete tutti qualcosa da mangiare, vi sedete a tavola. Vedi che, oltre al pranzo, uno dei tuoi colleghi ha preso qualche biscotto. I biscotti sembrano deliziosi e ne vorresti uno anche tu. Come chiedi questo a quel collega?
4. Incontri un amico per strada. Avete una conversazione sul calcio. Nel mezzo della conversazione dice che pensa che tu non sia bravo nello sport. Questo ti offende un po'. Come dici questo?
5. Stai incontrando un'amica per andare a fare shopping con tua cugina perché hai bisogno di maglioni nuovi per l'inverno. Vi siete concordati di essere al centro commerciale alle 11:00, così avrete tutto il tempo per fare acquisti. Sei lì alle 11:00 in punto. Ci vorrà molto tempo prima che tua cugina arrivi. Non arriverà prima delle 11:30. Ti dispiace aver dovuto aspettare così a lungo, perché fuori fa freddo. Come le dici questo?
6. Vai in città a prendere un caffè con uno dei tuoi migliori amici. Andate al tuo bar preferito perché lì hanno dei dolci deliziosi. Il tuo amico recentemente è andato dal parrucchiere e

chiede: ‘Cosa ne pensi del mio nuovo taglio di capelli?’ Non ti piace il suo nuovo taglio di capelli. Come dici questo?

7. Stai facendo le spese al supermercato. Vedi che anche un tuo amico sta facendo le spese. Lo saluti. Ti chiede di andare a prendere un caffè il giorno dopo con lui. L’idea ti piace, ma non sei sicuro di avere tempo domani. Come dici questo al tuo amico?
8. Lavori in un ufficio in città. Arrivi al lavoro la mattina. Lì vedi Gianni, un collega con cui vai d’accordo. Vedi che è stanco. Come gli dici questo?
9. Studi all’Università di Bologna. Per un corso bisogna scrivere una tesina. La scadenza è tra pochi giorni, ma hai bisogno di più tempo. Dopo la lezione decidi di chiedere più tempo al tuo professore. Come glielo chiedi questo?
10. Una tua amica è venuta a trovarti a casa. Avete chiacchierato tutto il pomeriggio. A un certo punto è quasi ora di cena. Non avevate ancora deciso di cenare insieme. La tua amica ti chiede se può rimanere a cena. Non vuoi che resti a cena, perché hai altri impegni. Come le dici questo?
11. Lavori in una grande azienda di mobili. Insieme a un’azienda straniera è in fase di sviluppare un nuovo prodotto. È ancora necessario discutere solo il colore del prodotto. Il tuo capo ti chiede se vuoi scrivere una mail al tuo collega dell’azienda straniera. La collaborazione con l’azienda è andata bene e quindi vuoi dimostrare dalla mail che vuoi mantenere il rapporto d’affari. Come dici questo?
12. Stai andando a un concerto della tua band preferita in un’altra città. Ci vai in treno. Dopo il concerto, è ora di tornare a casa. Lungo il tragitto verso la stazione, un passante ti parla con la domanda: ‘Conosci la strada per il municipio?’ Non lo sai. Come dici questo?
13. È il tuo compleanno e hai organizzato una festa. Ci sono molti amici e familiari. Mangiate insieme e poi i tuoi genitori ti fanno un regalo. È un libro, ma questo ce l’hai già. Come dici questo ai tuoi genitori?
14. Torni a casa dopo una lunga giornata di lavoro. Sei nell’ascensore che sale al tuo piano. Su un altro piano, entra una donna anziana. Non la conosci. Quando entra nell’ascensore vedi un pezzo di carta igienica attaccato alla scarpa. Come dici questo?
15. È venerdì sera. Il tuo gruppo di amici è venuto insieme per bere qualcosa in un bar. Dopo aver bevuto e parlato tutta la notte, decidete di tornare a casa. Il cameriere porta il conto di 95 euro. Decidete chi pagherà il conto questa volta. Non vuoi pagare perché pensi che sia una grossa somma e non hai più così tanti soldi. Come dici questo?

Versione per gli olandesi

X. Wat is je leeftijd?

X. Geef aan wat van toepassing is op jou.

- a. Ik spreek goed Nederlands maar geen Italiaans.
- b. Ik spreek goed Nederlands en goed Italiaans.

1. Een vriend van je vraagt of je zin hebt om vrijdag mee naar de film te gaan. De film die hij wil zien trekt je niet, dus je hebt geen zin om mee te gaan. Hoe zeg je dit tegen je vriend?
2. Je bent op bezoek bij je oom en tante in Amsterdam. Je bent uitgenodigd om te blijven voor het avondeten. Je tante heeft een gerecht bereid. Tijdens het eten vraagt ze of je het lekker vindt, maar je vindt het niet lekker. Hoe zeg je dit?
3. Je werkt voor een bedrijf waar je op kantoor de administratie moet regelen. Je werkt met leuke collega's. 's Middags gaan jullie samen lunchen in de kantine. Nadat jullie allemaal wat te eten hebben gehaald, gaan jullie aan tafel zitten. Je ziet dat een collega naast een lunch ook een paar koekjes heeft gehaald. De koekjes zien er lekker uit en jij zou er ook wel één willen. Hoe vraag je dit aan die collega?
4. Op straat kom je een vriend tegen. Jullie hebben een gesprek over voetbal. Midden in het gesprek laat hij vallen dat hij vindt dat jij niet goed bent in sport. Je bent er een beetje door beledigd. Hoe zeg je dit?
5. Je hebt afgesproken met je nicht om te gaan winkelen, want je hebt nieuwe truien voor de winter nodig. Jullie hebben afgesproken om elf uur bij het winkelcentrum te zijn, dan hebben jullie genoeg tijd om te winkelen. Om elf uur precies ben jij daar. Het duurt lang voordat je nicht komt. Om half twaalf is ze er pas. Je baalt dat je zo lang hebt moeten wachten, want het is koud buiten. Hoe zeg je dit tegen haar?
6. Je gaat in de stad koffie drinken met een van je beste vrienden. Jullie gaan naar jullie favoriete bar omdat ze daar lekkere gebakjes hebben. Je vriend is onlangs naar de kapper geweest en vraagt: 'Wat vind je van mijn nieuwe kapsel?' Jij vindt zijn nieuwe kapsel niet mooi. Hoe zeg je dit?
7. Je bent boodschappen aan het doen in de supermarkt. Je ziet dat een vriend van je ook boodschappen aan het doen is. Je groet hem. Hij vraagt of je de volgende dag mee koffie gaat drinken. Je vindt het een leuk idee, maar je weet niet zeker of je morgen wel tijd hebt. Hoe zeg je dit tegen je vriend?

8. Je werkt op een kantoor in de stad. Je komt 's ochtends op je werk aan. Daar zie je Peter, een collega met wie je het goed kan vinden. Je ziet dat hij er moe uit ziet. Hoe zeg je dit tegen hem?
9. Je studeert aan de universiteit van Utrecht. Voor een cursus moet je een essay schrijven. De deadline is over een paar dagen, maar je hebt meer tijd nodig. Je besluit na het college aan je docent om meer tijd te vragen. Hoe vraag je dat aan hem?
10. Een vriendin van je is op bezoek bij jou thuis. Jullie hebben de hele middag gekletst. Op een gegeven moment is het bijna etenstijd. Jullie hadden nog niets afgesproken over of jullie samen gaan avondeten. Je vriendin vraagt of ze mag blijven eten. Je wil liever niet dat ze blijft eten, want je moet nog wat dingen doen. Hoe zeg je dit tegen haar?
11. Je werkt bij een groot meubelbedrijf. Samen met een buitenlands bedrijf wordt er een nieuw product ontwikkeld. Alleen de kleur van het product moet nog besproken worden. Je baas vraagt aan jou of je hierover een e-mail wil schrijven aan je collega van het buitenlandse bedrijf. De samenwerking met het bedrijf is goed verlopen en daarom wil je uit de email laten blijken dat je de zakenrelatie wilt behouden. Hoe zeg je dit?
12. Je gaat naar een concert van je favoriete band in een andere stad. Je gaat er met de trein heen. Na afloop is het weer tijd om naar huis te gaan. Op weg naar het station spreekt een voorbijganger je aan met de vraag: 'Weet u de weg naar het stadhuis?' Je weet dat niet. Hoe zeg je dit?
13. Je bent jarig en je geeft een feestje. Er zijn veel vrienden en familieleden. Jullie gaan samen eten en daarna geven je ouders je een cadeau. Het is een boek, maar deze heb je al. Hoe zeg je dit tegen je ouders?
14. Je komt thuis na een lange dag werk. Je staat in de lift die naar jouw verdieping gaat. Op een andere verdieping stapt er een oudere vrouw binnen. Je kent haar niet. Als ze de lift binnenstapt zie je dat er een stuk wc-papier aan haar schoen gekleefd zit. Hoe zeg je dit?
15. Het is vrijdagavond. Jouw vriendengroep heeft afgesproken om wat te gaan drinken in een bar. Nadat jullie de hele avond gedronken en gepraat hebben, besluiten jullie weer naar huis te gaan. De ober brengt de rekening. Het is een rekening van 95 euro. Jullie beslissen wie deze keer de rekening zal betalen. Jij wil het liever niet betalen, omdat je het een groot bedrag vindt en je hebt niet meer zoveel geld op je rekening. Hoe zeg je dit?

Allegato 2: i questionari quantitativi

Di seguito sono riportati i secondi questionari con una scala Likert. Chiedo ai partecipanti di leggere le situazioni e di dare una valutazione alle reazioni.

Versione per gli italiani

X. Qual è la tua età?

X. Cosa vale per te?

- a. Parlo bene italiano, ma non olandese.
 - b. Parlo bene l'italiano e bene l'olandese.
1. Un tuo amico ti chiede se vuoi andare al cinema venerdì. Il film che vuole vedere non ti piace, quindi non te la senti di andarci. Cosa pensi di queste risposte?
 - a. Risposta 1: 'Quel film non mi attrae per niente, quindi non ho voglia di venire.'
Se non pensi che la risposta data sia appropriata, spiega il perché.
 - b. Risposta 2: 'No, mi dispiace, amico, questo film non mi sembra molto bello.'
Se non pensi che la risposta data sia appropriata, spiega il perché.
 - c. Risposta 3: 'Non ho nessuna voglia di vedere questo film.'
Se non pensi che la risposta data sia appropriata, spiega il perché.
 2. Sei in visita a tuo zio e tua zia a Roma. Sei stato invitato a rimanere per cena. Tua zia ha preparato un piatto. Durante la cena ti chiede se ti piace il cibo, ma non ti piace. Cosa pensi di queste risposte?
 - a. Risposta 1: 'Non fa proprio per me, credo.'
Se non pensi che la risposta data sia appropriata, spiega il perché.
 - b. Risposta 2: 'Grazie, ma non sono un grande fan di questo.'
Se non pensi che la risposta data sia appropriata, spiega il perché.
 - c. Risposta 3: 'Di solito mangio qualcos'altro anch'io.'
Se non pensi che la risposta data sia appropriata, spiega il perché.
 3. Lavori per un'azienda in cui devi occuparti dell'amministrazione dell'ufficio. Lavori con colleghi simpatici. Nel pomeriggio pranzate insieme in mensa. Dopo che avete tutti qualcosa da mangiare, vi sedete a tavola. Vedi che, oltre al pranzo, uno dei tuoi colleghi

ha preso qualche biscotto. I biscotti sembrano deliziosi e ne vorresti uno anche tu. Cosa pensi di queste domande?

a. Domanda 1: ‘Oh, bei biscotti, posso averne uno?’

Se non pensi che la domanda data sia appropriata, spiega il perché.

b. Domanda 2: ‘Ehi, posso avere anch’io un biscotto?’

Se non pensi che la domanda data sia appropriata, spiega il perché.

4. Incontri un amico per strada. Avete una conversazione sul calcio. Nel mezzo della conversazione dice che pensa che tu non sia bravo nello sport. Questo ti offende un po’. Cosa pensi di queste reazioni?

a. Reazione 1: ‘Hahaha wtf, è un’osservazione da femminucce.’

Se non pensi che la reazione data sia appropriata, spiega il perché.

b. Reazione 2: ‘Beh, neanche questo è bello!’

Se non pensi che la reazione data sia appropriata, spiega il perché.

c. Reazione 3: ‘Sei davvero stronzo.’

Se non pensi che la reazione data sia appropriata, spiega il perché.

d. Reazione 4: ‘Mi stai insultando.’

Se non pensi che la reazione data sia appropriata, spiega il perché.

5. Stai incontrando un’amica per andare a fare shopping con tua cugina perché hai bisogno di maglioni nuovi per l’inverno. Vi siete concordati di essere al centro commerciale alle 11:00, così avrete tutto il tempo per fare acquisti. Sei lì alle 11:00 in punto. Ci vorrà molto tempo prima che tua cugina arrivi. Non arriverà prima delle 11:30. Ti dispiace aver dovuto aspettare così a lungo, perché fuori fa freddo. Cosa pensi di queste reazioni?

a. Reazione 1: ‘Cavolo, sei in ritardo. Fuori fa molto freddo.’

Se non pensi che la reazione data sia appropriata, spiega il perché.

b. Reazione 2: ‘Ehi, perché sei così in ritardo? Fuori fa molto freddo, perché non me l’hai detto?’

Se non pensi che la reazione data sia appropriata, spiega il perché.

c. Reazione 3: ‘Peccato. Sto aspettando fuori al freddo, ti sbrighi?’

Se non pensi che la reazione data sia appropriata, spiega il perché.

6. Vai in città a prendere un caffè con uno dei tuoi migliori amici. Andate al tuo bar preferito perché lì hanno dei dolci deliziosi. Il tuo amico recentemente è andato dal parrucchiere e

chiede: ‘Cosa ne pensi del mio nuovo taglio di capelli?’ Non ti piace il suo nuovo taglio di capelli. Cosa pensi di questa risposta?

a. Risposta 1: ‘No, scusa, non mi piace.’

Se non pensi che la risposta data sia appropriata, spiega il perché.

7. Stai facendo le spese al supermercato. Vedi che anche un tuo amico sta facendo le spese. Lo saluti. Ti chiede di andare a prendere un caffè il giorno dopo con lui. L’idea ti piace, ma non sei sicuro di avere tempo domani. Cosa pensi di queste risposte?

a. Risposta 1: ‘Devo vedere se ho tempo. Ti chiamo più tardi.’

Se non pensi che la risposta data sia appropriata, spiega il perché.

b. Risposta 2: ‘Non so se domani ci riuscirò.’

Se non pensi che la risposta data sia appropriata, spiega il perché.

c. Risposta 3: ‘Devo controllare la mia agenda, ma ti farò sapere tra un minuto!’

Se non pensi che la risposta data sia appropriata, spiega il perché.

8. Lavori in un ufficio in città. Arrivi al lavoro la mattina. Lì vedi Gianni, un collega con cui vai d’accordo. Vedi che è stanco. Cosa pensi di queste reazioni?

a. Reazione 1: ‘Ehi, sei stanco?’

Se non pensi che la reazione data sia appropriata, spiega il perché.

b. Reazione 2: ‘Accidenti, Gianni, come stai? Vedo che hai l’aria stanca. C’è qualcosa che non va? O hai solo dormito male?’

Se non pensi che la reazione data sia appropriata, spiega il perché.

c. Reazione 3: ‘Ehi, sembri stanco. Stai bene?’

Se non pensi che la reazione data sia appropriata, spiega il perché.

9. Studi all’Università di Bologna. Per un corso bisogna scrivere una tesina. La scadenza è tra pochi giorni, ma hai bisogno di più tempo. Dopo la lezione decidi di chiedere più tempo al tuo professore. Cosa pensi di queste domande?

a. Domanda 1: ‘Ci sta volendo più tempo di quanto pensassi, posso avere più tempo?’

Se non pensi che la domanda data sia appropriata, spiega il perché.

b. Domanda 2: ‘Non farò in tempo. È possibile avere più tempo?’

Se non pensi che la domanda data sia appropriata, spiega il perché.

10. Una tua amica è venuta a trovarti a casa. Avete chiacchierato tutto il pomeriggio. A un certo punto è quasi ora di cena. Non avevate ancora deciso di cenare insieme. La tua amica ti chiede se può rimanere a cena. Non vuoi che resti a cena, perché hai altri impegni. Cosa pensi di queste risposte?

a. Risposta 1: 'In realtà ho molto lavoro da fare, quindi non credo sia molto conveniente.'

Se non pensi che la risposta data sia appropriata, spiega il perché.

b. Risposta 2: 'Ho delle cose da fare, mi dispiace.'

Se non pensi che la risposta data sia appropriata, spiega il perché.

c. Risposta 3: 'Ho ancora molto da fare, quindi non è un buon momento per me.'

Se non pensi che la risposta data sia appropriata, spiega il perché.

11. Lavori in una grande azienda di mobili. Insieme a un'azienda straniera è in fase di sviluppare un nuovo prodotto. È ancora necessario discutere solo il colore del prodotto. Il tuo capo ti chiede se vuoi scrivere una mail al tuo collega dell'azienda straniera. La collaborazione con l'azienda è andata bene e quindi vuoi dimostrare dalla mail che vuoi mantenere il rapporto d'affari. Cosa pensi di queste proposte?

a. Proposta 1: 'Mi è piaciuto lavorare con voi, teniamoci in contatto!'

Se non pensi che la proposta data sia appropriata, spiega il perché.

b. Proposta 2: 'Vorremmo mantenere la nostra buona collaborazione anche in futuro.'

Se non pensi che la proposta data sia appropriata, spiega il perché.

c. Proposta 3: 'La collaborazione è stata buona. Vogliamo mantenerla.'

Se non pensi che la proposta data sia appropriata, spiega il perché.

12. Stai andando a un concerto della tua band preferita in un'altra città. Ci vai in treno. Dopo il concerto, è ora di tornare a casa. Lungo il tragitto verso la stazione, un passante ti parla con la domanda: 'Conosci la strada per il municipio?' Non lo sai. Cosa pensi di queste risposte?

a. Risposta 1: 'No, mi dispiace.'

Se non pensi che la risposta data sia appropriata, spiega il perché.

b. Risposta 2: 'No, mi dispiace, non lo so.'

Se non pensi che la risposta data sia appropriata, spiega il perché.

c. Risposta 3: 'Non lo so, no.'

Se non pensi che la risposta data sia appropriata, spiega il perché.

13. È il tuo compleanno e hai organizzato una festa. Ci sono molti amici e familiari. Mangiate insieme e poi i tuoi genitori ti fanno un regalo. È un libro, ma questo ce l'hai già. Cosa pensi di queste reazioni?

a. Reazione 1: 'Ah, che bello, ma questo l'ho già preso. È possibile effettuare scambi commerciali?'

Se non pensi che la reazione data sia appropriata, spiega il perché.

b. Reazione 2: 'Bello! Ma ho già questo libro, haha!'

Se non pensi che la reazione data sia appropriata, spiega il perché.

14. Torni a casa dopo una lunga giornata di lavoro. Sei nell'ascensore che sale al tuo piano. Su un altro piano, entra una donna anziana. Non la conosci. Quando entra nell'ascensore vedi un pezzo di carta igienica attaccato alla scarpa. Cosa pensi di questa reazione?

a. Reazione 1: 'Signora, c'è un pezzo di carta igienica sulla sua scarpa.'

Se non pensi che la reazione data sia appropriata, spiega il perché.

15. È venerdì sera. Il tuo gruppo di amici è venuto insieme per bere qualcosa in un bar. Dopo aver bevuto e parlato tutta la notte, decidete di tornare a casa. Il cameriere porta il conto di 95 euro. Decidete chi pagherà il conto questa volta. Non vuoi pagare perché pensi che sia una grossa somma e non hai più così tanti soldi. Cosa pensi di queste proposte?

a. Proposta 1: 'Puoi magari anticipare i soldi? Poi ti restituirò la mia parte.'

Se non pensi che la proposta data sia appropriata, spiega il perché.

b. Proposta 2: 'Purtroppo non posso permettermelo, ho poco sul mio conto e devo ancora farcela per tutto il mese.'

Se non pensi che la proposta data sia appropriata, spiega il perché.

c. Proposta 3: 'Non mi sono rimasti così tanti soldi. Qualcun altro che se lo può permettere?'

Se non pensi che la proposta data sia appropriata, spiega il perché.

Versione per gli olandesi

X. Wat is je leeftijd?

X. Geef aan wat van toepassing is op jou.

a. Ik spreek goed Nederlands maar geen Italiaans.

- b. Ik spreek goed Nederlands en goed Italiaans.
1. Een vriend van je vraagt of je zin hebt om vrijdag mee naar de film te gaan. De film die hij wil zien trekt je niet, dus je hebt geen zin om mee te gaan. Wat vind je van de deze antwoorden?
- a. Antwoord 1: 'Is het goed als we iets anders zien?'
- Indien je het gegeven antwoord niet passend vindt, leg uit waarom.
- b. Antwoord 2: 'Het spijt me, er is iets tussengekomen.'
- Indien je het gegeven antwoord niet passend vindt, leg uit waarom.
2. Je bent op bezoek bij je oom en tante in Amsterdam. Je bent uitgenodigd om te blijven voor het avondeten. Je tante heeft een gerecht bereid. Tijdens het eten vraagt ze of je het lekker vindt, maar je vindt het niet lekker. Wat vind je van deze antwoorden?
- a. Antwoord 1: 'Het is lekker.'
- Indien je het gegeven antwoord niet passend vindt, leg uit waarom.
- b. Antwoord 2: 'Het is niet verkeerd.'
- Indien je het gegeven antwoord niet passend vindt, leg uit waarom.
- c. Antwoord 3: 'Het is lekker, maar ik heb gewoon eerlijk gezegd liever andere dingen.'
- Indien je het gegeven antwoord niet passend vindt, leg uit waarom.
3. Je werkt voor een bedrijf waar je op kantoor de administratie moet regelen. Je werkt met leuke collega's. 's Middags gaan jullie samen lunchen in de kantine. Nadat jullie allemaal wat te eten hebben gehaald, gaan jullie aan tafel zitten. Je ziet dat een collega naast een lunch ook een paar koekjes heeft gehaald. De koekjes zien er lekker uit en jij zou er ook wel één willen. Wat vind je van deze vragen?
- a. Vraag 1: 'Mag ik er een proberen?'
- Indien je de gegeven vraag niet passend vindt, leg uit waarom.
- b. Vraag 2: 'Sorry, zou je het erg vinden als ik een van je koekjes probeer? Ze zien er uitnodigend uit.'
- Indien je de gegeven vraag niet passend vindt, leg uit waarom.
- c. Vraag 3: 'Mag ik een klein stukje van een van je koekjes proberen? Ze zien er echt goed uit.'
- Indien je de gegeven vraag niet passend vindt, leg uit waarom.

4. Op straat kom je een vriend tegen. Jullie hebben een gesprek over voetbal. Midden in het gesprek laat hij vallen dat hij vindt dat jij niet goed bent in sport. Je bent er een beetje door beledigd. Wat vind je van deze reacties?
- Reactie 1: ‘Je mening doet me pijn, maar bedankt voor je eerlijkheid.’
Indien je de gegeven reactie niet passend vindt, leg uit waarom.
 - Reactie 2: ‘Eh, nou, je kunt niet overal goed in zijn.’
Indien je de gegeven reactie niet passend vindt, leg uit waarom.
 - Reactie 3: ‘Bedankt voor je eerlijkheid, maar het is niet erg aardig van je om dat te zeggen.’
Indien je de gegeven reactie niet passend vindt, leg uit waarom.
5. Je hebt afgesproken met je nicht om te gaan winkelen, want je hebt nieuwe truien voor de winter nodig. Jullie hebben afgesproken om elf uur bij het winkelcentrum te zijn, dan hebben jullie genoeg tijd om te winkelen. Om elf uur precies ben jij daar. Het duurt lang voordat je nicht komt. Om half twaalf is ze er pas. Je baalt dat je zo lang hebt moeten wachten, want het is koud buiten. Wat vind je van deze reacties?
- Reactie 1: ‘Ik heb binnen op je gewacht, want ik bevroor.’
Indien je de gegeven reactie niet passend vindt, leg uit waarom.
 - Reactie 2: ‘Het heeft je een tijdje gekost om hier te komen, wat is er gebeurd?’
Indien je de gegeven reactie niet passend vindt, leg uit waarom.
 - Reactie 3: ‘Het vriest buiten. Je had me kunnen waarschuwen dat je te laat was, dan was ik hier niet blijven staan.’
Indien je de gegeven reactie niet passend vindt, leg uit waarom.
6. Je gaat in de stad koffie drinken met een van je beste vrienden. Jullie gaan naar jullie favoriete bar omdat ze daar lekkere gebakjes hebben. Je vriend is onlangs naar de kapper geweest en vraagt: ‘Wat vind je van mijn nieuwe kapsel?’ Jij vindt zijn nieuwe kapsel niet mooi. Wat vind je van deze antwoorden?
- Antwoord 1: ‘Niet slecht!’
Indien je het gegeven antwoord niet passend vindt, leg uit waarom.
 - Antwoord 2: ‘Het past bij je, het zit bijzonder.’
Indien je het gegeven antwoord niet passend vindt, leg uit waarom.

7. Je bent boodschappen aan het doen in de supermarkt. Je ziet dat een vriend van je ook boodschappen aan het doen is. Je groet hem. Hij vraagt of je de volgende dag mee koffie gaat drinken. Je vindt het een leuk idee, maar je weet niet zeker of je morgen wel tijd hebt. Wat vind je van deze antwoorden?
- Antwoord 1: ‘Kijk, het komt morgen niet goed uit, wat dacht je van overmorgen?’
Indien je het gegeven antwoord niet passend vindt, leg uit waarom.
 - Antwoord 2: ‘Eens kijken, ik ben een beetje druk met werk morgen, maar we spreken elkaar een dezer dagen.’
Indien je het gegeven antwoord niet passend vindt, leg uit waarom.
 - Antwoord 3: ‘Het zou echt geweldig zijn om af te spreken, maar ik heb het morgen erg druk. Ik laat het je weten zodra ik kan!’
Indien je het gegeven antwoord niet passend vindt, leg uit waarom.
8. Je werkt op een kantoor in de stad. Je komt ‘s ochtends op je werk aan. Daar zie je Peter, een collega met wie je het goed kan vinden. Je ziet dat hij er moe uitziet. Wat vind je van deze reacties?
- Reactie 1: ‘Hoe gaat het? Je ziet er moe uit.’
Indien je de gegeven reactie niet passend vindt, leg uit waarom.
 - Reactie 2: ‘Hoe komt het dat je moe bent?’
Indien je de gegeven reactie niet passend vindt, leg uit waarom.
9. Je studeert aan de universiteit van Utrecht. Voor een cursus moet je een essay schrijven. De deadline is over een paar dagen, maar je hebt meer tijd nodig. Je besluit na het college aan je docent om meer tijd te vragen. Wat vind je van deze vragen?
- Vraag 1: ‘Meneer, tijdens deze periode heb ik wat persoonlijke problemen gehad en ik wilde u vragen of ik wat extra dagen kon hebben om me op het essay te concentreren?’
Indien je de gegeven vraag niet passend vindt, leg uit waarom.
 - Vraag 2: ‘Goedemorgen, meneer. Ik heb een speciaal verzoek aan u. De essaydeadline is bijna, maar ik word overspoeld door studiewerk. Zou het mogelijk zijn om het inleveren ervan nog een paar dagen uit te stellen?’
Indien je de gegeven vraag niet passend vindt, leg uit waarom.
 - Vraag 3: ‘Hallo meneer, ondanks al mijn inspanningen denk ik niet dat ik het essay op tijd kan inleveren. Zou het teveel gevraagd zijn om mijn deadline te verlengen? Ik zou

zo'n verzoek niet doen als het niet nodig was, ik wil een essay inleveren waar ik tevreden mee ben en niet een middelmatige. Ik wil u heel erg bedanken!'

Indien je de gegeven vraag niet passend vindt, leg uit waarom.

10. Een vriendin van je is op bezoek bij jou thuis. Jullie hebben de hele middag gekletst. Op een gegeven moment is het bijna etenstijd. Jullie hadden nog niets afgesproken over of jullie samen gaan avondeten. Je vriendin vraagt of ze mag blijven eten. Je wil liever niet dat ze blijft eten, want je moet nog wat dingen doen. Wat vind je van deze antwoorden?

a. Antwoord 1: 'Kijk, het spijt me, maar ik moet je er echt uit schoppen, want ik heb een dinerafspraak gemaakt. Als je het goed vindt, spreken we af voor een andere dag!'

Indien je het gegeven antwoord niet passend vindt, leg uit waarom.

b. Antwoord 2: 'Dat zou ik graag willen, maar helaas heb ik een week geleden al een afspraak gemaakt en het zou me spijten als ik die uit zou stellen. Wat zeg je ervan als we het uitstellen tot een andere dag? Ik zou blij zijn.'

Indien je het gegeven antwoord niet passend vindt, leg uit waarom.

c. Antwoord 3: 'Ik zou graag willen, maar helaas heb ik andere plannen voor vanavond. Als je wilt, kunnen we het een andere keer doen.'

Indien je het gegeven antwoord niet passend vindt, leg uit waarom.

11. Je werkt bij een groot meubelbedrijf. Samen met een buitenlands bedrijf wordt er een nieuw product ontwikkeld. Alleen de kleur van het product moet nog besproken worden. Je baas vraagt aan jou of je hierover een e-mail wil schrijven aan je collega van het buitenlandse bedrijf. De samenwerking met het bedrijf is goed verlopen en daarom wil je uit de email laten blijken dat je de zakenrelatie wilt behouden. Wat vind je van deze voorstellen?

a. Voorstel 1: 'Goedenavond, ik wilde u mededelen dat we de laatste details van het product nog moeten bespreken, maar dat we bijzonder blij zijn met de samenwerking en dat het een genoegen zal zijn om met u verder te werken.'

Indien je het gegeven voorstel niet passend vindt, leg uit waarom.

b. Voorstel 2: 'Uit de resultaten van onze samenwerking blijkt dat we als bedrijf graag verder willen gaan met onze relatie om ook in de toekomst vergelijkbare resultaten te behalen. Beide bedrijven zouden zich verheugen.'

Indien je het gegeven voorstel niet passend vindt, leg uit waarom.

- c. Voorstel 3: ‘Hallo, ik wil het belang en het succes van de huidige samenwerking tussen onze bedrijven benadrukken. We stellen het werk dat u aan het laatste product hebt gedaan zeer op prijs, maar zou het mogelijk zijn om van gedachten te wisselen over de kleur van het product? Ik dank u bij voorbaat.’

Indien je het gegeven voorstel niet passend vindt, leg uit waarom.

12. Je gaat naar een concert van je favoriete band in een andere stad. Je gaat er met de trein heen. Na afloop is het weer tijd om naar huis te gaan. Op weg naar het station spreekt een voorbijganger je aan met de vraag: ‘Weet u de weg naar het stadhuis?’ Je weet dat niet. Wat vind je van deze antwoorden?

- a. Antwoord 1: ‘Het spijt me, maar ik kom hier niet vandaan.’

Indien je het gegeven antwoord niet passend vindt, leg uit waarom.

- b. Antwoord 2: ‘Het spijt me, ik kom hier niet vandaan. Ik ben bang dat ik je niet kan helpen.’

Indien je het gegeven antwoord niet passend vindt, leg uit waarom.

13. Je bent jarig en je geeft een feestje. Er zijn veel vrienden en familieleden. Jullie gaan samen eten en daarna geven je ouders je een cadeau. Het is een boek, maar deze heb je al. Wat vind je van deze reacties?

- a. Reactie 1: ‘Mam, ik heb deze al, maar dat is oké. Toch bedankt.’

Indien je de gegeven reactie niet passend vindt, leg uit waarom.

- b. Reactie 2: ‘Ik heb dit boek al gelezen, maar ik ben blij dat ik nog een exemplaar heb. Dankjewel.’

Indien je de gegeven reactie niet passend vindt, leg uit waarom.

- c. Reactie 3: ‘Het is prachtig... en ik weet het omdat ik al een exemplaar heb! Is het mogelijk om het te ruilen? Hoe dan ook, ik waardeer het dat je mijn smaak zo goed kent!’

Indien je de gegeven reactie niet passend vindt, leg uit waarom.

14. Je komt thuis na een lange dag werk. Je staat in de lift die naar jouw verdieping gaat. Op een andere verdieping stapt er een oudere vrouw binnen. Je kent haar niet. Als ze de lift binnenstapt zie je dat er een stuk wc-papier aan haar schoen gekleefd zit. Wat vind je van deze reacties?

- a. Reactie 1: ‘Pardon, mevrouw, u heeft iets onder uw schoen, wees voorzichtig!’

Indien je de gegeven reactie niet passend vindt, leg uit waarom.

- b. Reactie 2: ‘Mevrouw, pardon, ik denk dat er iets aan uw schoen zit.’

Indien je de gegeven reactie niet passend vindt, leg uit waarom.

15. Het is vrijdagavond. Jouw vriendengroep heeft afgesproken om wat te gaan drinken in een bar. Nadat jullie de hele avond gedronken en gepraat hebben, besluiten jullie weer naar huis te gaan. De ober brengt de rekening. Het is een rekening van 95 euro. Jullie beslissen wie deze keer de rekening zal betalen. Jij wil het liever niet betalen, omdat je het een groot bedrag vindt en je hebt niet meer zoveel geld op je rekening. Wat vind je van deze voorstellen?

- a. Voorstel 1: ‘Sorry, maar is het niet beter om het te verdelen?’

Indien je het gegeven voorstel niet passend vindt, leg uit waarom.

- b. Voorstel 2: ‘Wat als we de rekening vanavond delen?’

Indien je het gegeven voorstel niet passend vindt, leg uit waarom.