



Comunicazione Interculturale



Business Support on Your Doorstep



**COME LA CONOSCENZA E LA
GESTIONE DELLE DIFFERENZE
CULTURALI POSSONO PRODURRE
UN VANTAGGIO COMPETITIVO
PER SE STESSI E PER LA
PROPRIA ATTIVITÀ**

Dr. Roberta Rio



The Silent Language

Edward T. Hall



- **DEFINIZIONE INTRA | INTER | CROSS-CULTURALE**
- **I MODELLI: MODELLO DI HOFSTEDE**
- **PROBLEMI COMUNICATIVI LEGATI ALLA LINGUA**
- **STRUMENTI DI COMUNICAZIONE NON VERBALE**
- **UN ESEMPIO PRATICO DI DIVERSITA' CULTURALE:
IL CONCETTO DI TEMPO**
 - **CULTURE MONOCRONICHE
(STATI UNITI, GERMANIA, REGNO UNITO ...)**
 - **CULTURE POLICRONICHE (ITALIA, BRASILE**
- **CULTURE A BASSO CONTESTO**
- **CULTURE A ALTO CONTESTO**



“...One's own culture provides
the "lens" through which we view the world;
the "logic"... by which we order it;
the "grammar" ... by which it makes sense”

Avruch, Kevin and Peter Black, *Conflict Resolution in Intercultural Settings:
Problems and Prospects*

Azienda
Tempo
Puntualità

Lealtà
Gerarchia
Rispetto

PROGRAMMAZIONE MENTALE



Culture as the «software of the mind that guides us in our daily interactions»

▪

Cultures and Organizations: Software of the Mind (1991)
Geert Hofstede

- **SUONO DELLA LINGUA**
 - **PAROLE E ARGOMENTI**
 - **ASPETTI GRAMMATICALI**
 - **STRUTTURA DEL TESTO**
 - **PROBLEMI COMUNICATIVI**
- DI NATURA
SOCIOLINGUISTICA**

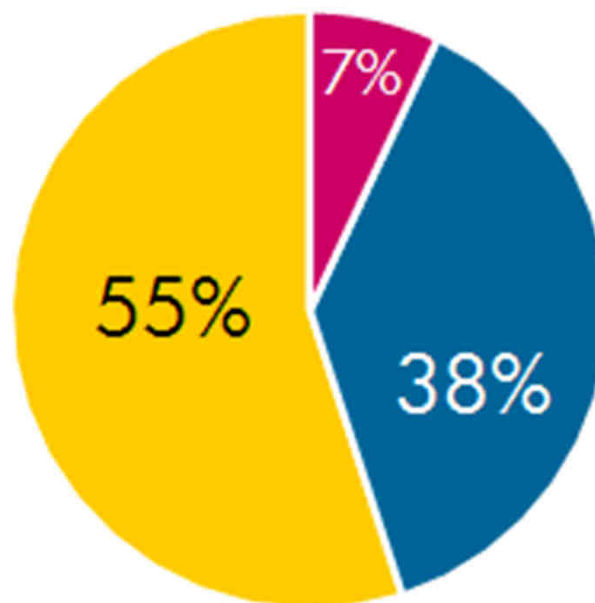


55-38-7

Dr. Albert Mehrabian



7% Parole



38%
Voce

55% Viso



NOI COMUNICHIAMO CON

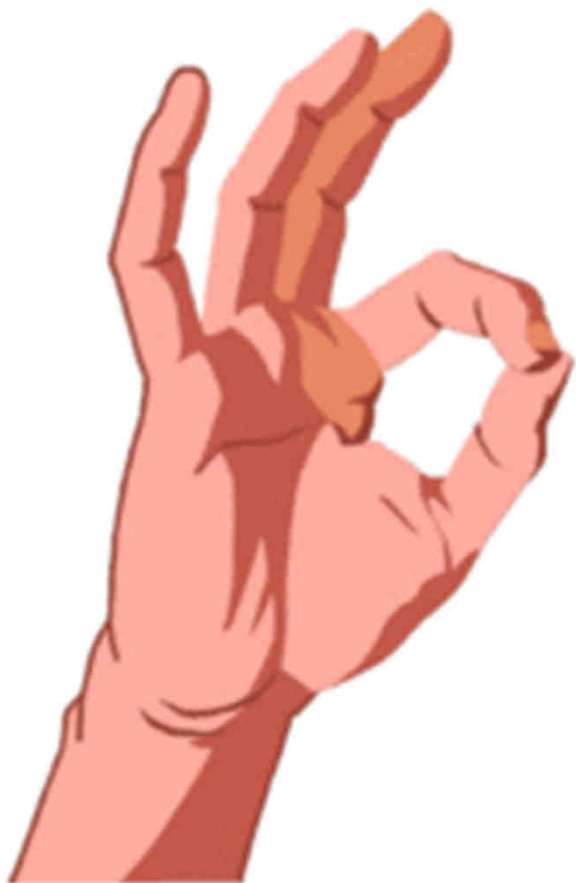


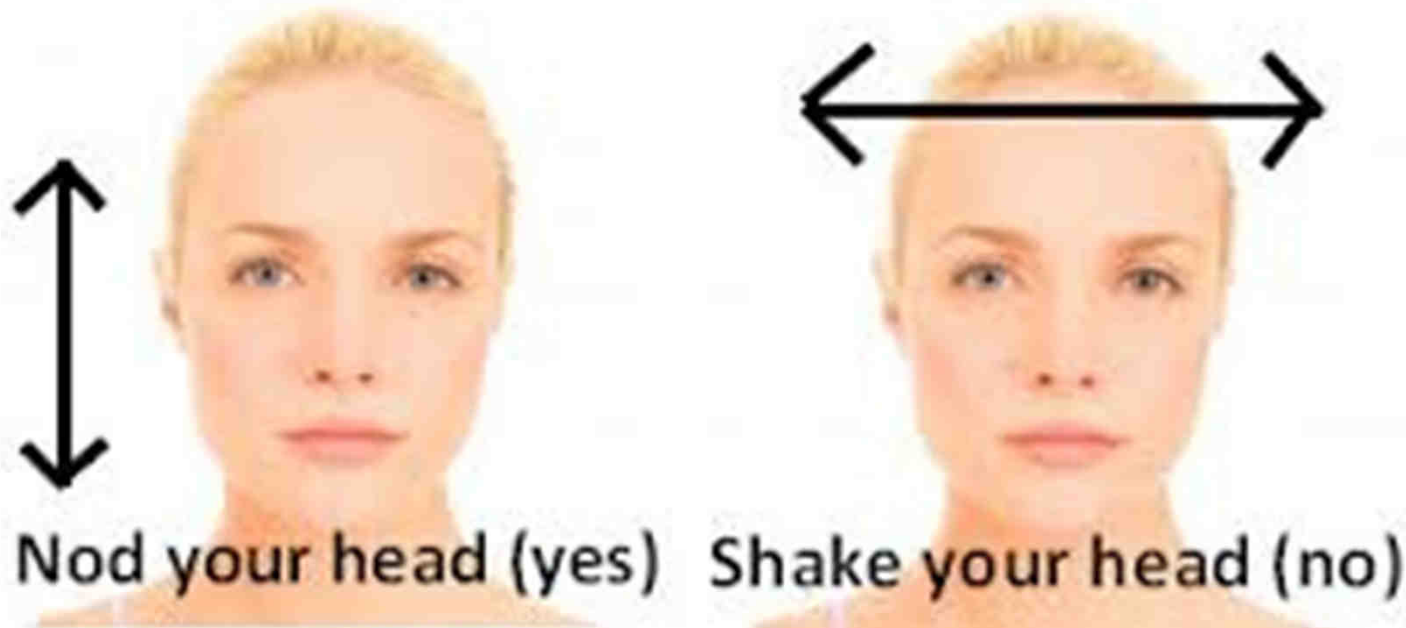


GESTI









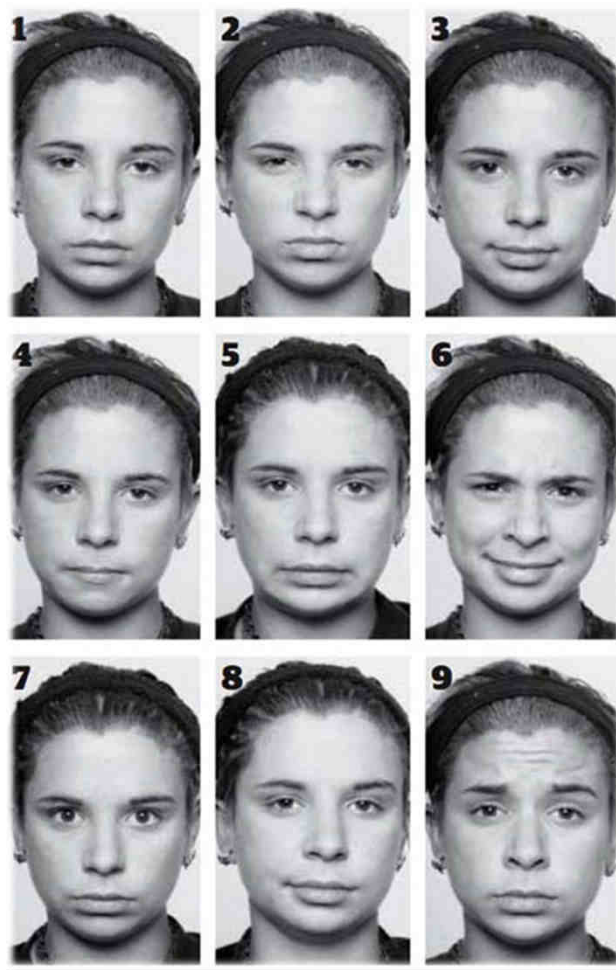
“no”

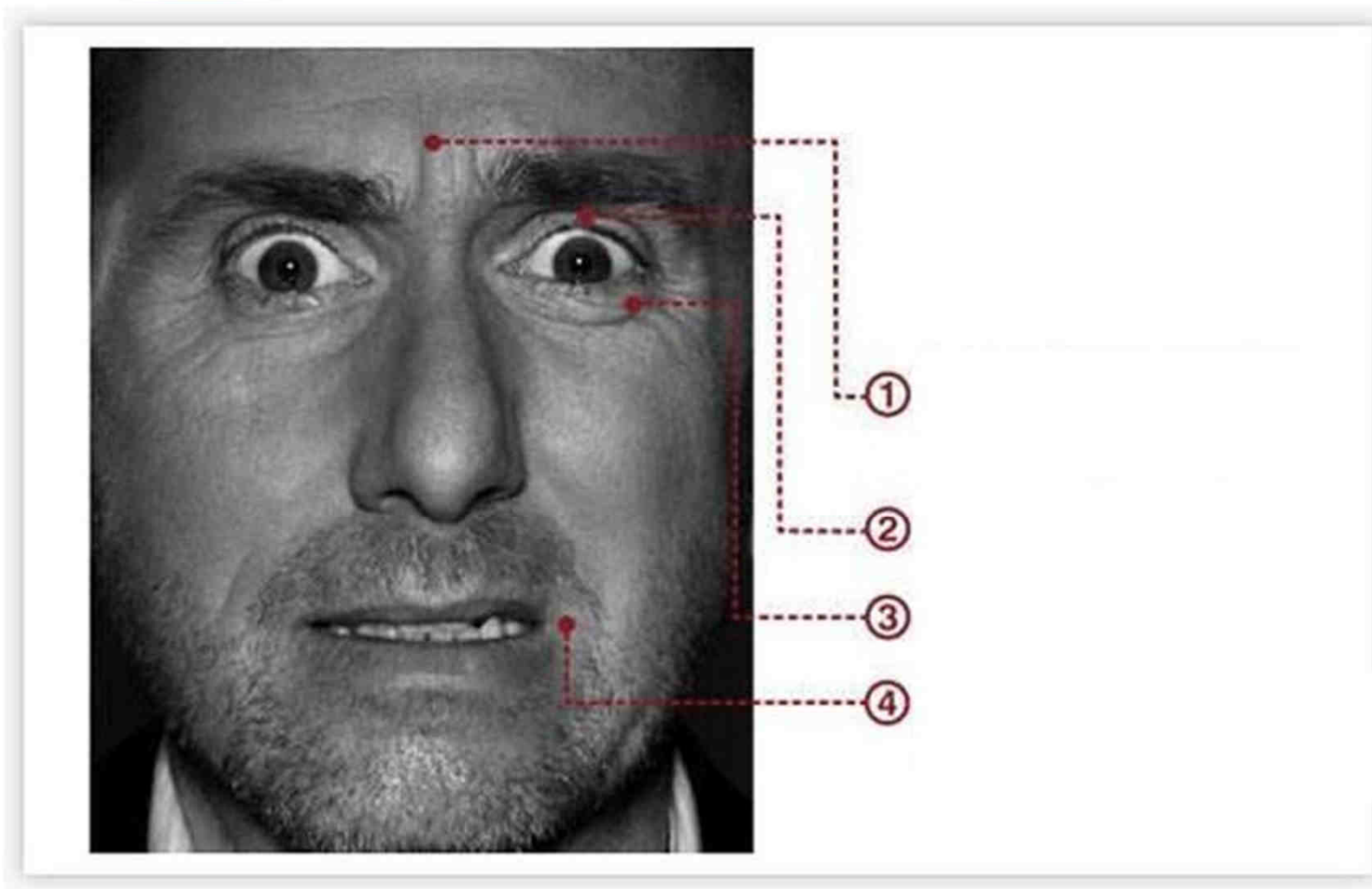
Macedonia and Albania

“yes”

Sri Lanka, India and Bulgaria

MIMICA





Facial Action Coding System (FACS)

1976 : Paul Ekman e Wallace Friesen

Man's Face and Mimic Language

Carl-Herman Hjortsjö anatomista
svedese dell'Università di Lund

ABBIGLIAMENTO

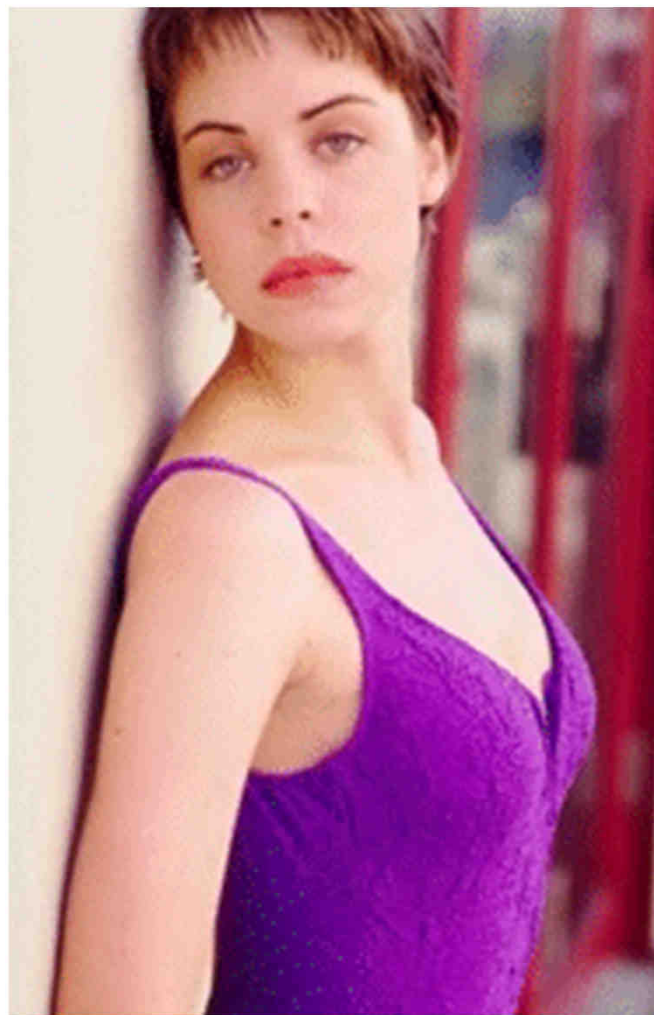






In Iran, nella provincia settentrionale del Gilan è vietato per legge usare le cravatte e i papillons (anti-necktie sentiment)







STATUS SYMBOL





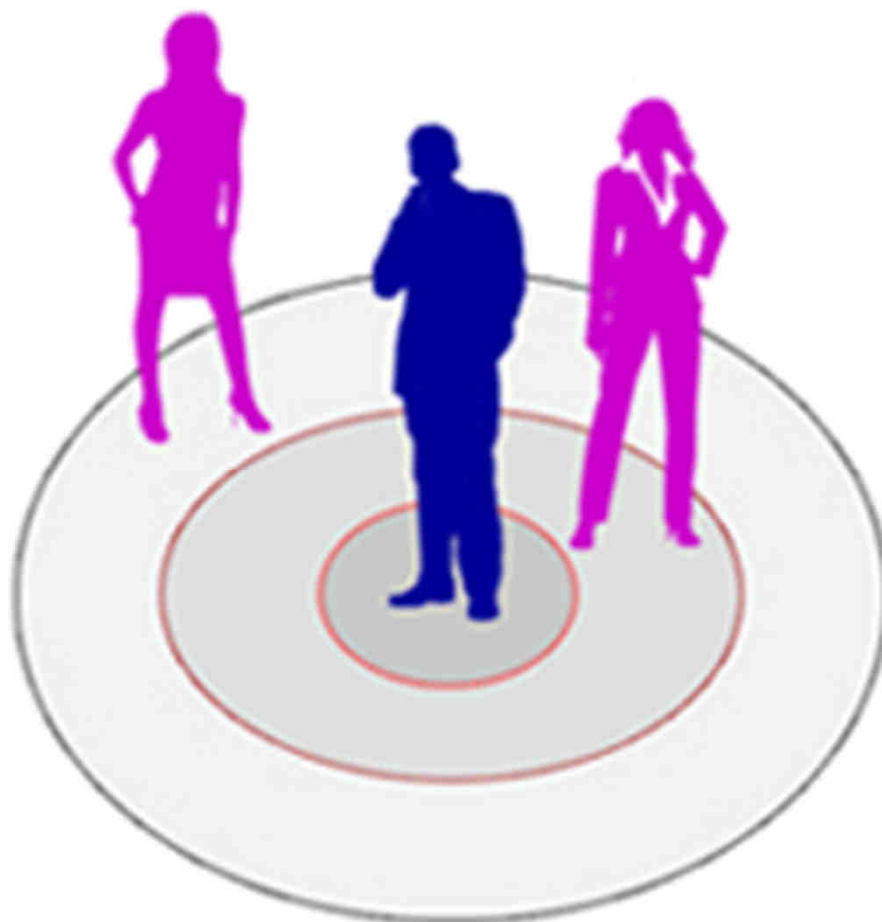


TEMPO

SPAZIO



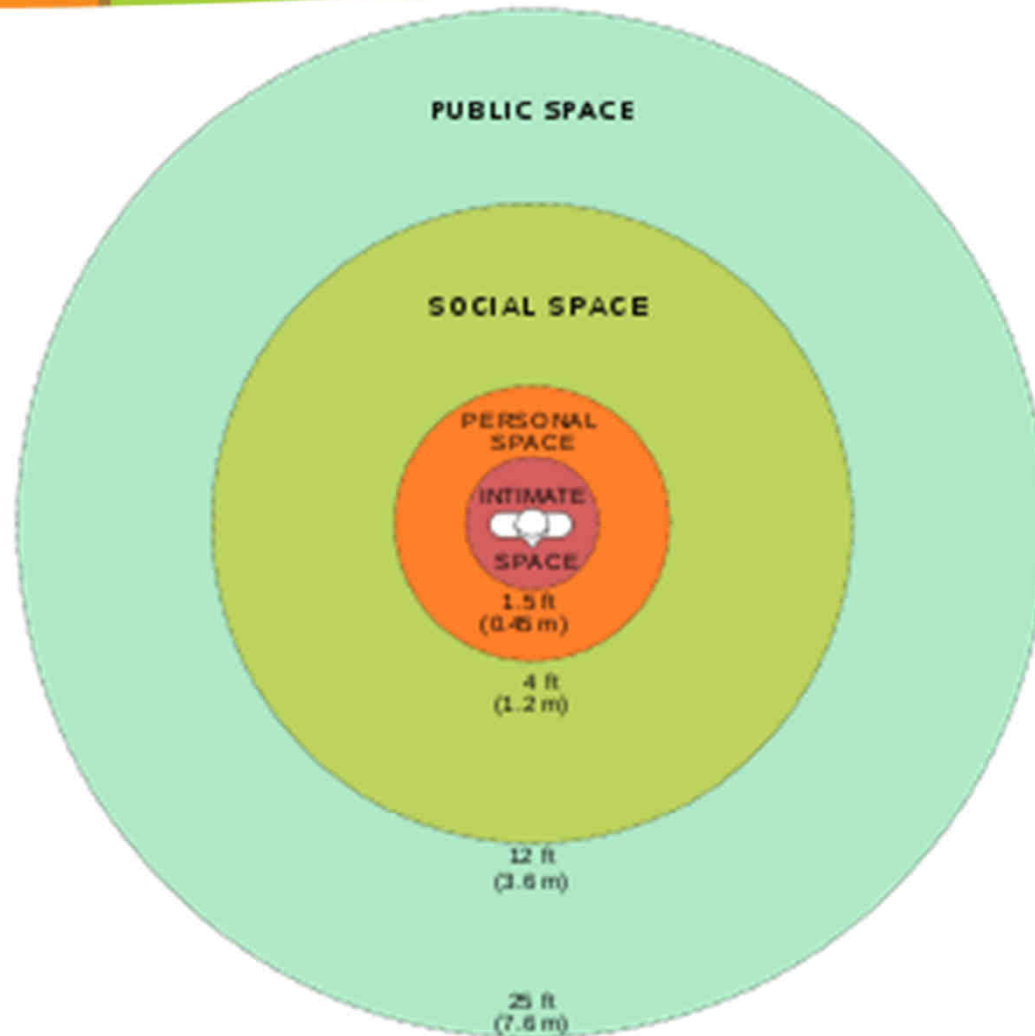
Prosseminca Aptica Cronemica



Prosseminca

„the study of man's
spatial relations“

Edward T. Hall



Abstand und Orientierung beim Gespräch

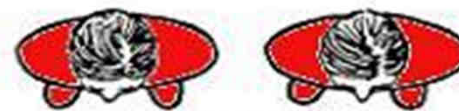


Nordamerikaner

Araber

Abb.: Nordamerikaner bzw. Araber beim Gespräch

Räumliche Stellung zueinander im Zoo vor Tierkäfig



Mexikaner



US-Schwarze



US-Weiße

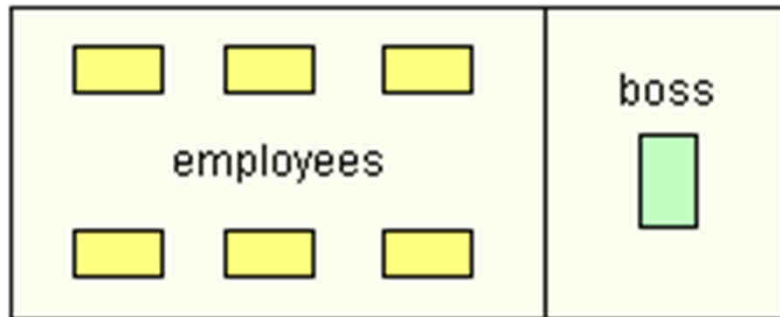
Abb.: Mexikaner, schwarze US-Amerikaner, weiße US-Amerikaner

Argyle, Michael <1925 - >: Körpersprache und Kommunikation. -- Paderborn : Junfermann,

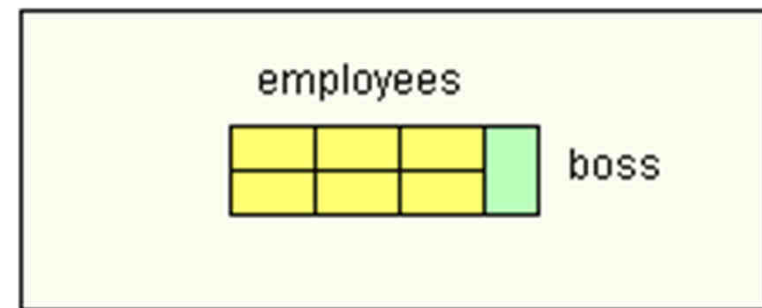


organization of space

Western offices



Japanese offices



Aptica

„Haptik is the language
of Skin“

Gibson, Klatzky, Lederman, Metzger









Leonid Breschnev ; Erich Honecker



Culture

Arab

Convention

A lot of eye contact: too little could be disrespectful, but unrelated men and women may avoid eye contact with each other as this could be seen as flirtatious.

White British

The speaker makes eye contact but periodically looks away to avoid 'staring'; a speaker who does not make eye contact may be seen as untrustworthy. A listener is expected to look at the speaker: not to do so is seen as disrespectful, or implies the person is not listening.

South Asian

Direct eye contact can be seen as aggressive and disrespectful.

Japanese and Chinese

Direct eye contact for more than a couple of seconds is disrespectful, especially towards people seen as social 'superiors'.

Afro-Caribbean

The speaker looks at the listener and the listener looks away: looking at the speaker may imply challenge and disrespect.

Cronemica

Edward T. Hall

Fernando Poyatos e Thomas J. Bruneau anni 70 „the study of time in human interaction“

“Years of exposure to other cultures demonstrated that complex societies organize time

in at least two different ways: events scheduled as separate item

– one thing at a time –

as in North Europe, or following the Mediterranean model of involvement

in several things at once.

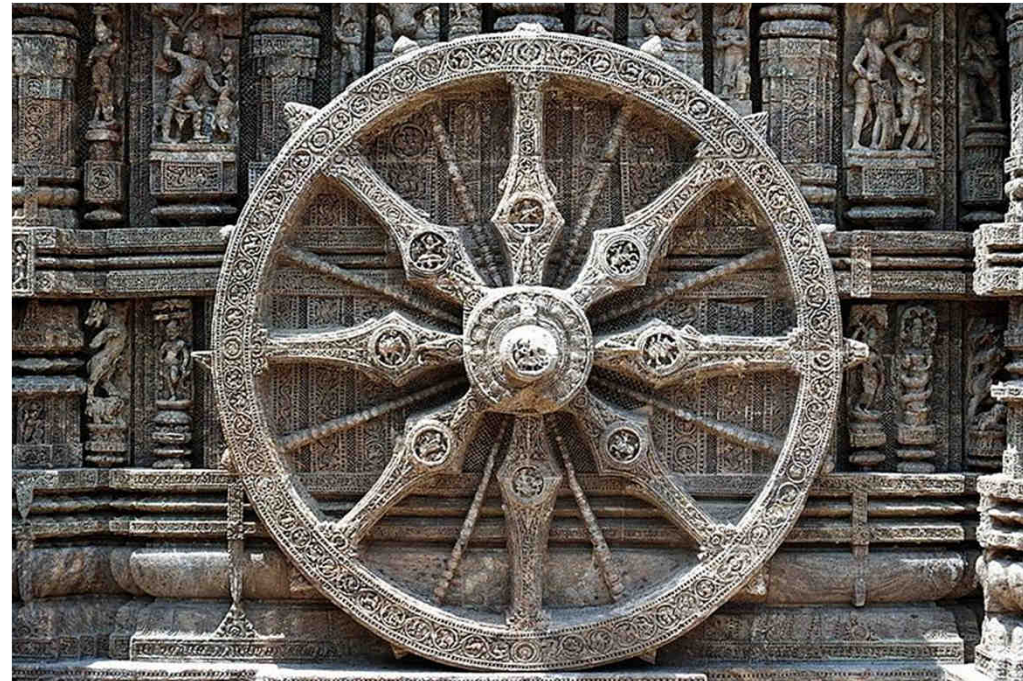
The two systems are logically and empirically quite distinct. Like oil and water, they don't mix.

I have termed doing many things at once: Polychronic, **P-time**.

The North European system – doing one thing

at a time – is Monochronic, **M-time**”

(Hall, 1984, pp. 45-46).



- Culture monocroniche
(Stati Uniti, Germania, Regno Unito...)

- Culture policroniche
(Italia, Brasile, Medio Oriente...)





**PUNCH
THE CLOCK**

We buy time, save time, spend
time and make time.
Our time can be broken down
into years, months, days, hours,
minutes, seconds and even
milliseconds. We use time to
structure both our daily lives
and events that we are planning
for the future.



It starts when "things" are ready!

Things happen when they are supposed to happen



"About tomorrow"



Prospettiva Co-Culturale POLINESIA



Haole time

See you at two o'clock
haole time
= alle due in punto



Hawaiian time

I will be there at two o'clock
Hawaiian time
= arrivo quando arrivo

Culture Monocroniche	Culture Policroniche
Eseguono una cosa alla volta	Eseguono più cose contemporaneamente
Non ammettono interruzioni	Distrazioni e interruzioni
Prendono molto seriamente le scadenze e l'agenda	Considerano che un obiettivo sia da raggiungere ... se possibile
Culture a basso contesto	Culture a alto contesto
Legati al lavoro	Legati alle persone e alle relazioni umane
Rispettano la pianificazione in maniera biblica	Cambiano spesso la pianificazione
Non disturbare gli altri; privacy	Fanno volentieri affari con persone che conoscono anche nella vita privata
Costruiscono relazioni a breve termine	Hanno la tendenza a costruire relazioni per la vita

SOCIETA'

Basso Contesto

Esplicitazione dei significati attraverso le forme comunicative

Tendenza a costruire messaggi strutturati, a fornire dettagli, a usare termini tecnici

Tendenza a usare argomentazioni logiche

Enfasi su una logica di tipo lineare, che mira direttamente al nocciolo del problema

Valorizzazione del comportamento verbale-informativo; scarsa capacità di leggere il comportamento non verbale

Valorizzazione dell'individualismo

Tendenza a relazioni transitorie e strumentali

Alto Contesto

Significati impliciti, ricavabili dal contesto socioculturale

Tendenza a produrre messaggi semplici, densi

Tendenza a usare sentimenti ed emozioni per comunicare

Enfasi su una logica "a spirale", che gira intorno al punto

Valorizzazione della comunicazione non verbale e maggiore sensibilità a gestualità e mimica facciale

Valorizzazione del senso del gruppo

Disponibilità a dedicare tempo per costruire e mantenere relazioni sociali durature

BASSO CONTESTO ALTO CONTESTO

USA
Canada ,
Australia,
Nuova Zelanda,
Irlanda, UK
Germania, Svizzera, Islanda,
Danimarca, Norvegia e Svezia

Giappone, Cina, Thailandia,
Corea, Russia, India, Iran,
Turchia, e le Filippine,
i paesi europei della Grecia,
Ungheria, Francia, Spagna,
Italia e Portogallo, paesi arabi,
maggior parte dei paesi
dell'America del Sud
e dei paesi africani

POLICRONICHE/ CICLICHE

PASSATO

India

Cina

Medio Oriente

PRESENTE

Italia

Brasile

MONOCRONICHE

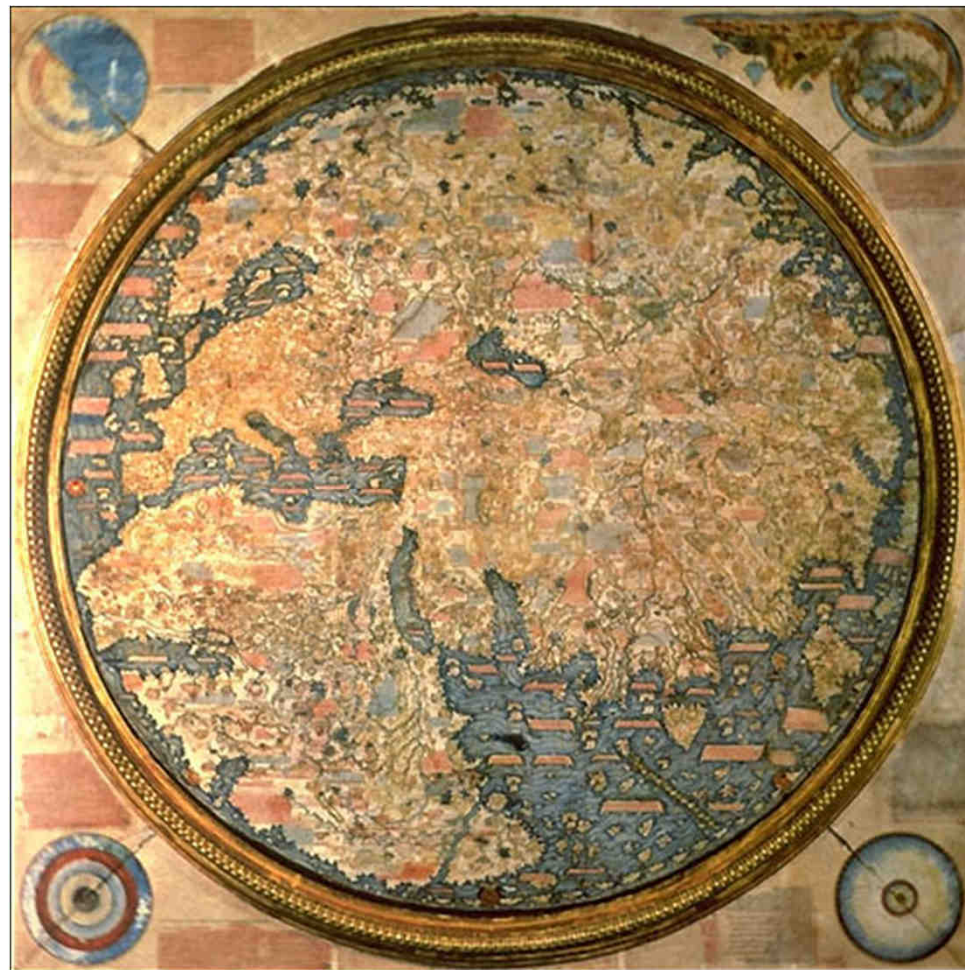
FUTURO

USA

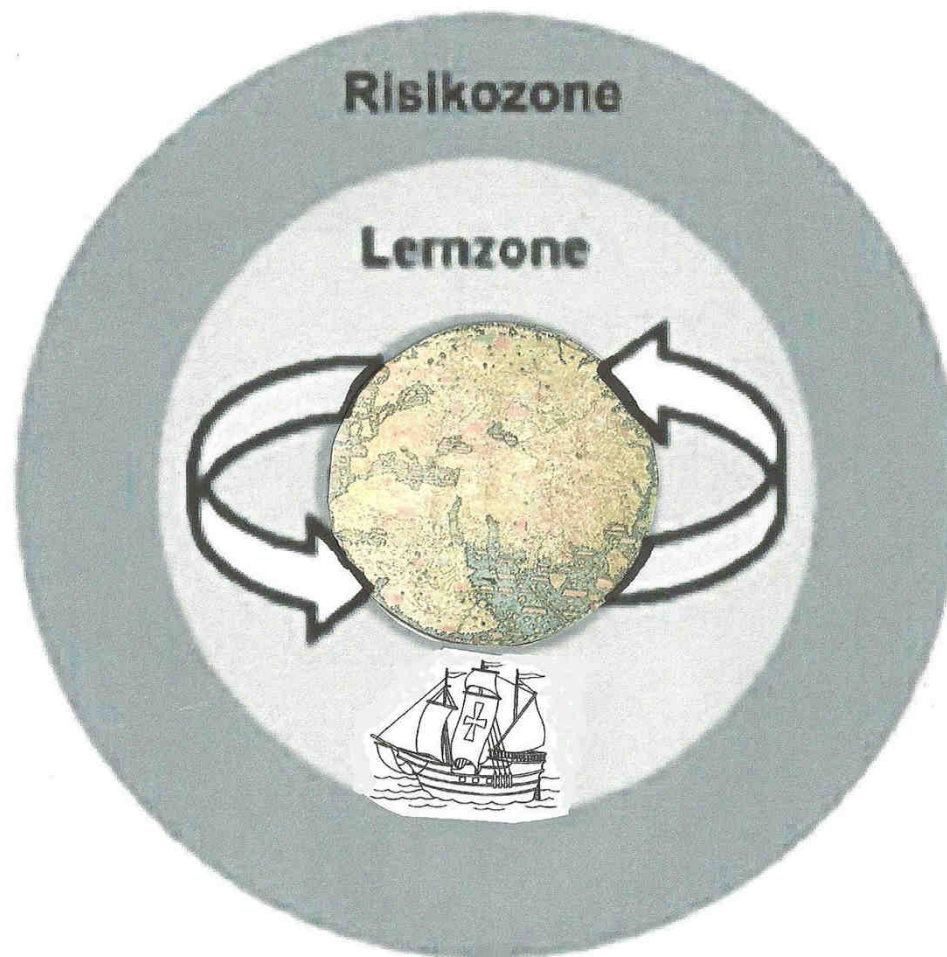
Germania

UK

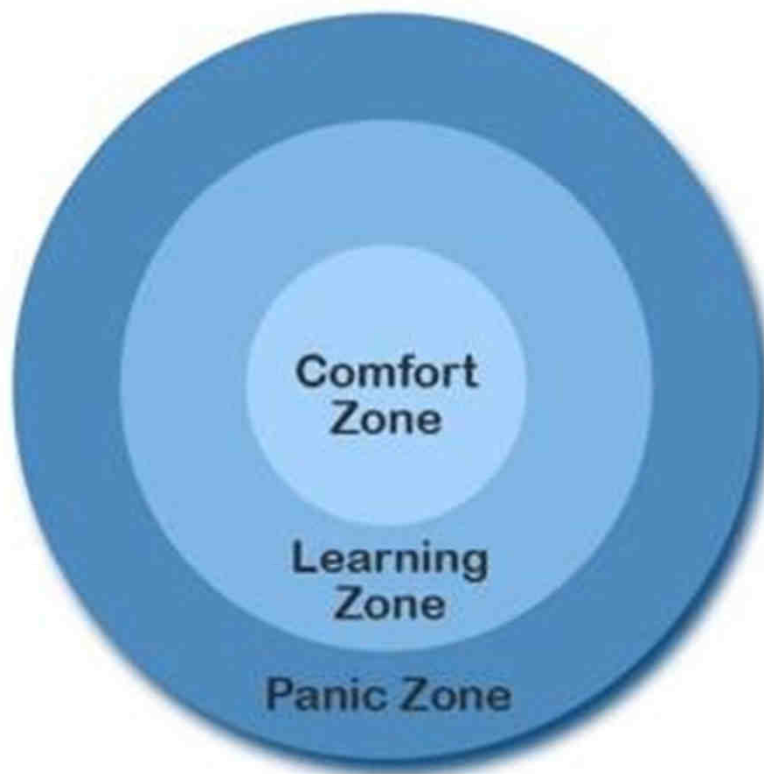
- **CONOSCERE**
- **TOLLERARE**
- **RISPETTARE**
- **ACCETTARE**
- **METTERE / METTERSI IN
DISCUSSIONE**







The Three Performance Zones (Tichy, 2008)



**IF YOU WANT TO GO FAST,
WALK ALONE**

**IF YOU WANT TO GO FAR,
WALK TOGETHER**



Business Support on Your Doorstep



Dr. Roberta Rio

www.robentario.com

info@riobeyondborders.org

