

PSICOLOGIA della COMUNICAZIONE INTERCULTURALE 2015-2016



Anna Borghi

annamaria.borghi@unibo.it

Sito web: <http://laral.istc.cnr.it/borghi>



indice

- Diversità culturali: individualismo vs. collettivismo
- Concezione del tempo lineare vs. ciclica
- Diversi modi di pensare
- Gerarchia, ruoli
- Comunicazione verbale
- Comunicazione non verbale
- Emozioni e cultura



Definizione



- Cultura

- ◆ Un insieme di regole, attitudini, valori e credenze condivise che guida il comportamento della maggior parte dei membri di una comunità,
- ◆ Insieme che viene trasmesso da una generazione all'altra
- ◆ Insieme che ha componenti implicite ed esplicite

Culture...

Dimensioni di Hofstede (2001) (manager IBM)

- **Distanza dal potere** "Power distance is the extent to which the less powerful members of organizations and institutions (like the family) accept and expect that power is distributed unequally."
- **Individualismo vs. collettivismo** "The degree to which individuals are integrated into groups"
- **Evitamento dell'incertezza** "a society's tolerance for uncertainty and ambiguity". **Presenza di regole etc.**
- **Mascolinità** "The distribution of emotional roles between the genders".
Culture maschili: ruoli assegnati ai generi più chiari.
- **Orientamento a lungo termine:** più rilievo del futuro vs. presente / passato
- **Indulgenza vs. costrizione:** diverso tasso di normatività

Culture verticali e orizzontali

- Verticale

- Gerarchica

- Democrazie occidentali, USA: enfasi sulla libertà, non sull'uguaglianza

- Indipendenza: per promuovere la competizione

- Orizzontale

- Uguaglianza

- Regimi totalitari (ex-comunisti): enfasi sull'uguaglianza, non sulla libertà



Culture collettivistiche vs. individualistiche

Triandis, 1989

- Collettivistica

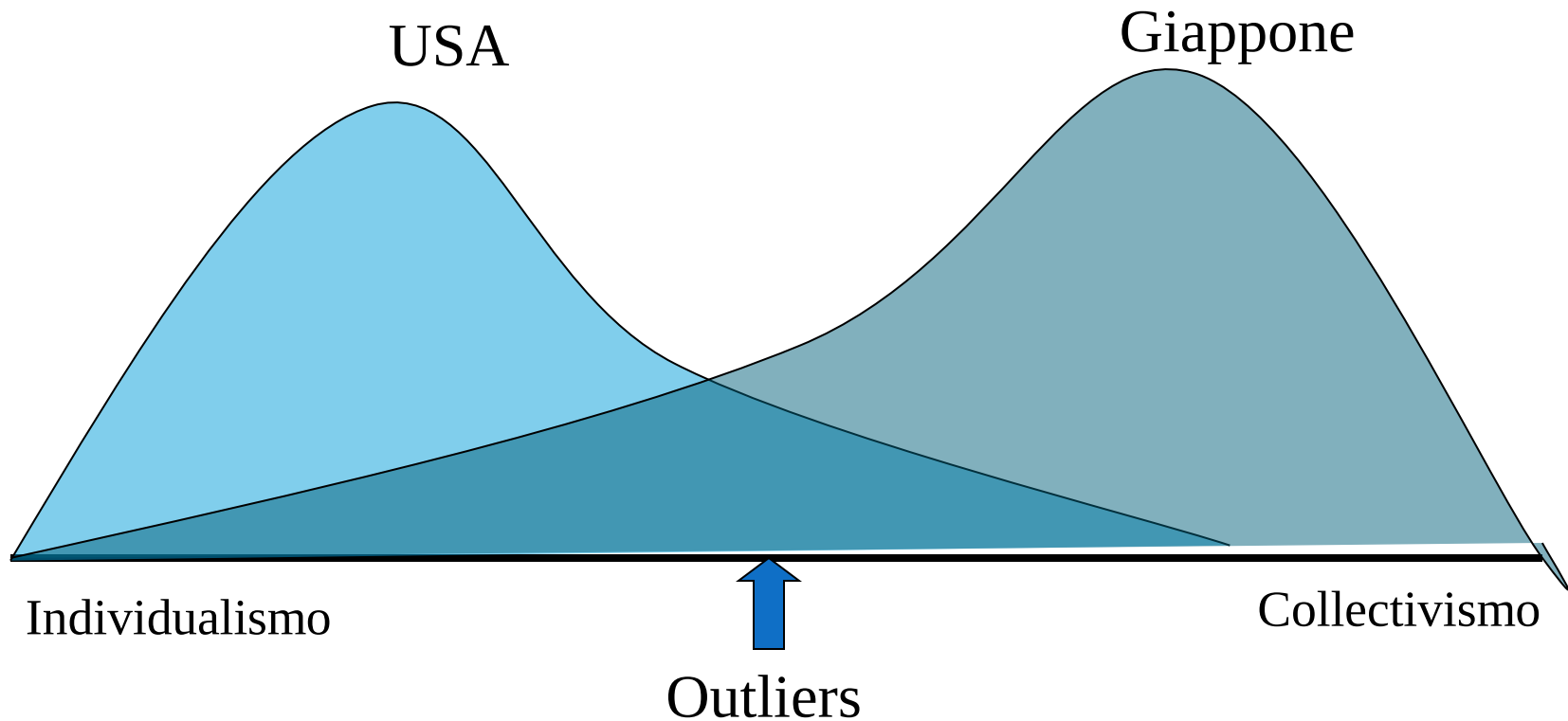
- Preoccupazione per gli altri
- Interesse per valori e tradizioni
- Preferenza per risoluzione armonica dei conflitti
- Asia ed ex-paesi comunisti

- Individualistica

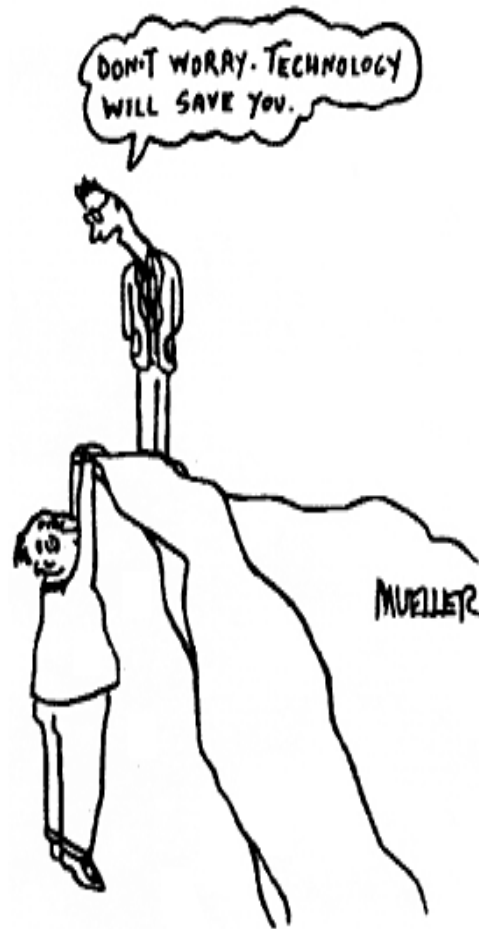
- Preoccupazione per sè e il proprio gruppo
- Preferenza per competizione
- Paesi Occidentali



Culture individualistiche vs. collettivistiche



Culture individualistiche vs. collettivistiche



Culture collettiviste e individualiste, verticali e orizzontali

- India: verticale collettivista
- USA: verticale individualista
- Svezia: orizzontale collettivista



Culture femminili e maschili

- Femminili

- Alla ricerca di consenso, che si prendono cura dei cittadini
- Olanda, Portogallo, Thailandia

- Maschili

- Decise, ambiziose
- Giappone, Germania, Inghilterra, Filippine



Alto / basso tasso di evitamento

- Ad alto evitamento: conformismo
- A basso evitamento: creatività, imprevedibilità, anticonformismo



Globalizzazione

- Effetti della globalizzazione: forte cambiamento dei valori, uniformazione, mescolanza tra culture



In an ideal world...

- the policemen would be English,
- the car mechanics would be German,
- the cooks would be French,
- the innkeepers (= gestori, osti, albergatori) would be Swiss,
- and the lovers would be Italian.



In a living hell...

- the policemen would be German,
- the car mechanics would be French,
- the cooks would be English,
- the innkeepers would be Italian,
- and the lovers would be Swiss.



George Bush Communication

 Download This Video 



<http://www.youtube.com/watch?v=Jd61g2itxcA>

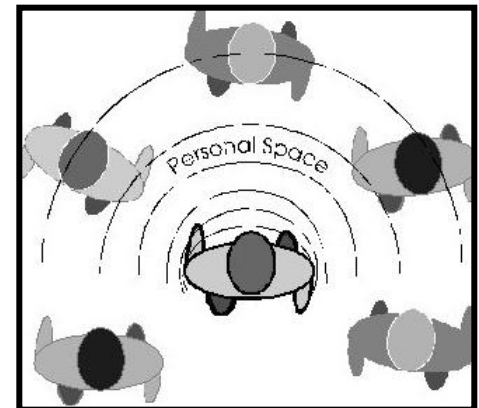
Concezione del tempo

2 concezioni del tempo:

- ◆ **Monocronica:** concezione del tempo **lineare**, senso del tempo e spazio appropriato per ogni attività, le interruzioni disturbano – abitudine a **relazioni che durano nel tempo**. Nord, ovest



- ◆ **Policronica:** concezione del tempo **ciclica**: si fanno più cose contemporaneamente, anche se non se ne porta a termine una subito non conta, le interruzioni non disturbano – abitudine a **relazioni brevi e mutevoli**. Sud, est



Differenze nei modi di pensiero

Olismo-analiticità: Asiatici dell'est più olistici,
Occidentali più analitici: influenza sui compiti attentivi e
sull'attenzione prestata al contesto / ai dettagli (compiti
global-local) (es. Nisbett, 2003)

Scelte individuali, fato e responsabilità personali:
Asiatici dell'est meno tendenza a interpretare i
comportamenti come frutto delle proprie **scelte**, USA il
contrario

Disponibilità di scelta: USA tendenza a preferire la
presenza **di scelte molteplici** etc.

Ecc. Ecc.

Differenze nell'assegnazione dei ruoli

- Cultura con **alto** tasso di **distanza basata sul potere**...
 - Se chi è di livello gerarchico inferiore fa meglio dei superiori è considerato insubordinato;
 - Non interazione tra pari ma gerarchica.
- Cultura con **basso** tasso di **distanza basata sul potere**...

© Original Artist
Reproduction rights obtainable from
www.CartoonStock.com



"A simple 'Thank You' would suffice."

Status: un esperimento

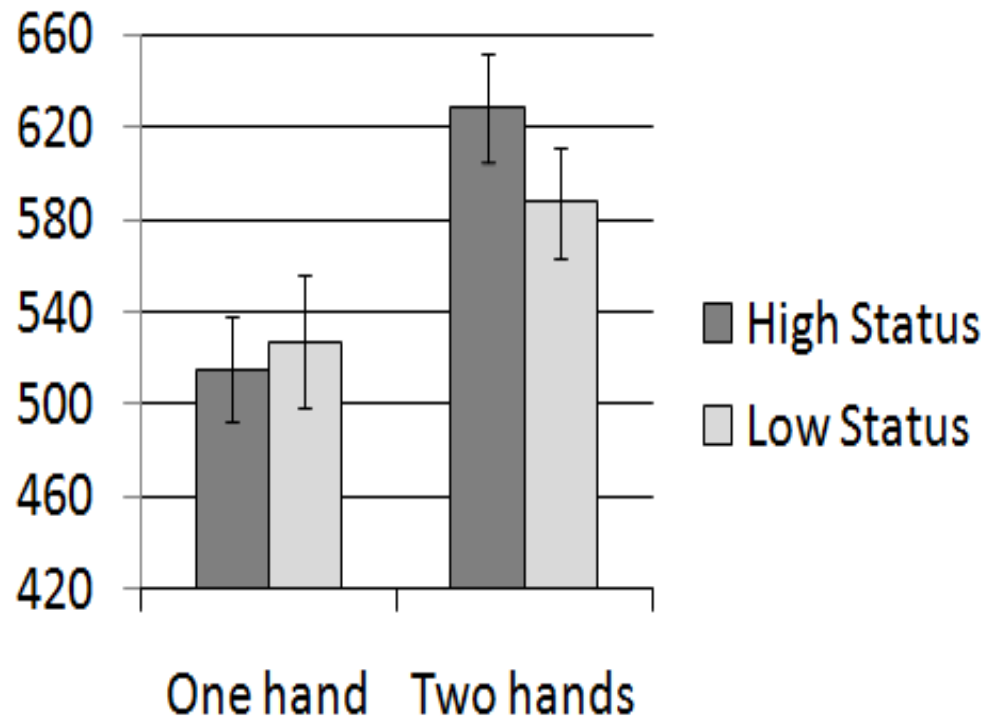
Korea, Taiwan, etc.: si usano **2 mani** per offrire oggetti a persone di status superiore.

“You are now giving a letter to your professor / to younger sibling”

Partecipanti coreani , risposte unimanuali e bimanuali

Compito: Valutazione di sensatezza di frasi

Interferenza maggiore con le 2 mani e le frasi riferite a persone di status alto.



Stile orientato alla persona / allo status

- Stile **orientato alla persona**: verbale, centrato sull'**individuo**, enfatizza l'importanza dell'**informalità** e della sospensione dei ruoli (interazione **simmetrica**) – tipico delle culture a basso contesto (USA)
- Stile **orientato allo status**: verbale, centrato sui **ruoli**, enfatizza la **formalità** e la distanza data dal potere (interazione **asimmetrica**) – tipico delle culture ad alto contesto (Giappone)



Differenze nell'assegnazione dei ruoli: insegnamento



USA:

Insegnanti: amichevoli → pongono domande e cercano di creare un'atmosfera interattiva. Gli studenti tendono a intervenire liberamente

Giappone:

Insegnanti: autorevoli ed esperti → trasmettono le informazioni e i fatti che conoscono. Gli studenti tendono a prendere appunti senza intervenire liberamente.

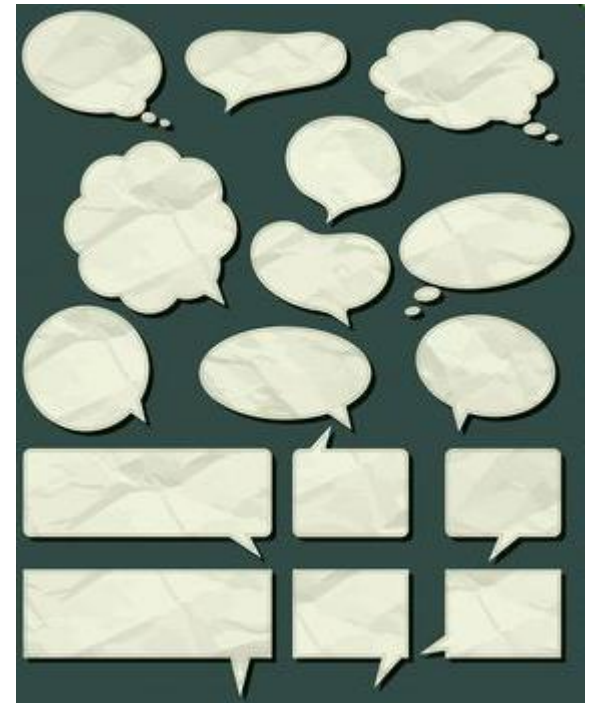
In ITALIA? discussione

Comunicazione verbale

- Stile verbale: differenti significati veicolati dal tipo di tono etc...

Diversi modi per usare le parole

- Es. Uso dello slang
- Es. Uso del linguaggio da sms / da mail / da social network



Bernstein: codice ristretto ed elaborato

- Bernstein: estensione della ipotesi Sapir-Whorf, come [la struttura sociale influenza il linguaggio](#).
- Parte della struttura sociale: cultura, sottocultura, contesto sociale.
- "O'Reilly's at it again." ([codice ristretto](#))
- vs.
- "I see from the Internet article I am reading that Bill O'Reilly, FOX news talk-show personality, is once again trying to attack antiwar sentiment from a position of right-wing populism as we discussed a couple of days ago." ([codice elaborato](#))

Bernstein: codice ristretto ed elaborato

- 2 codici del parlato. Rapportato alla cultura e alla struttura sociale
- **Ristretto**: Canali orali, non verbali, paralinguistici. Messaggi altamente prevedibili. **WORKING CLASS** (minore mobilità sociale, forti assunzioni comuni, senso del collettivo, linguaggio utile per esprimere solidarietà)
- **Elaborato**: Canali verbali. Usato con persone di altre culture, messaggi poco prevedibili, che forniscono informazione molto esplicita. E' elaborato perchè non può dare nulla per assunto, non cultura condivisa dei parlanti.
CLASSE MEDIA – MEDIO ALTA



Culture ad alto e basso valore contestuale

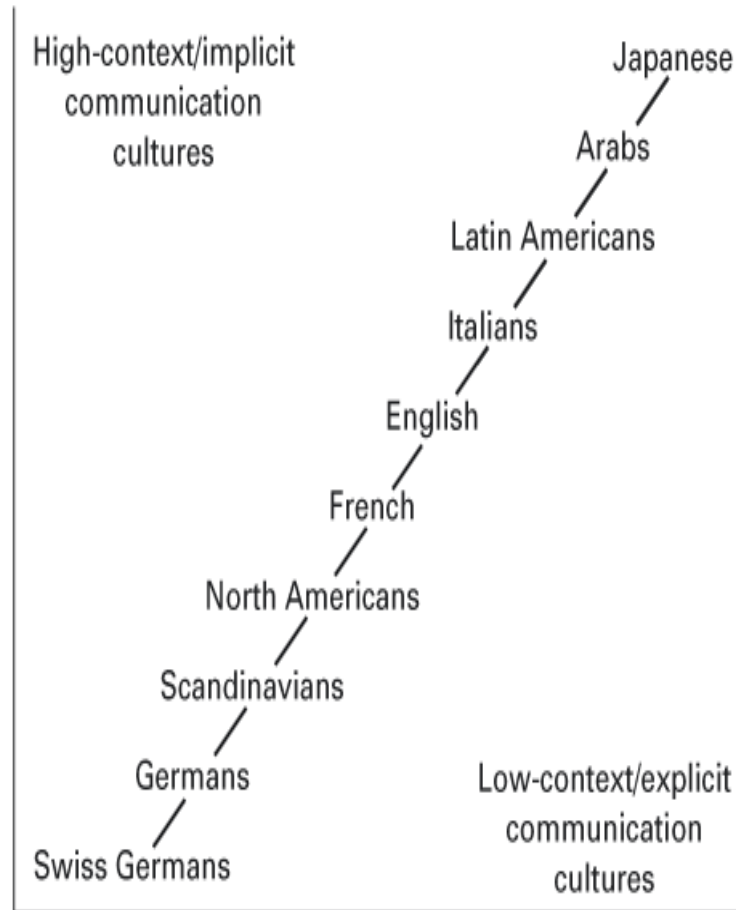


Figure 7-1

**Explicit-Implicit
Communication:
An International
Comparison**

Source: Adapted from Martin Rosch, "Communications: Focal Point of Culture," *Management International Review* 27, no. 4 (1987), p. 60. Used with permission.

Lingue ad alto / basso valore contestuale

- **Elevato valore contestuale (High context)**
 - Il messaggio è implicito e indiretto, contano molto gli **aspetti non-verbali**: importanza del tono di voce, delle espressioni facciali; forte rilievo degli aspetti culturali
 - Il linguaggio trasmette poco del messaggio esplicito, messaggi semplici e ambigui
 - **Codice ristretto** – il linguaggio verbale rimanda alle relazioni sociali



Lingue ad alto / basso valore contestuale

- **Ridotto valore contestuale (Low-context)**
 - Il messaggio è esplicito
 - Può essere reiterato per garantire la comprensione
 - Molto diretto e verbale, logico e lineare
 - **Codice elaborato** – l'elaborazione verbale è necessaria data la **scarsità di assunzioni condivise**



Lingue ad alto / basso valore contestuale

- **Domanda: forme tradizionali di corteggiamento nella vostra cultura?**



Lingue ad alto / basso valore contestuale



- *Ho verificato una volta in un gruppo di studenti americani e di altre nazionalità un esempio di stile diverso. Chiesi quali erano le forme tradizionali di corteggiamento e gli americani risposero tutti con delle frasi abbastanza concise che avevano delle connessioni esplicite con la domanda. Quando però intervenne uno studente nigeriano, cominciò a descrivere il sentiero che attraversava il suo villaggio, l'albero alla fine del sentiero, il cantastorie che raccontava seduto sotto quell'albero e l'inizio di un racconto che una volta il cantastorie narrò. Quando, in risposta all'ovvio disagio degli americani nel gruppo, chiesi al nigeriano che cosa stesse facendo egli disse, "Sto rispondendo alla domanda". Gli studenti americani protestarono e così chiesi, "In che modo stai rispondendo alla domanda?" ed egli replicò, "Le sto dicendo tutto quello che ha bisogno di sapere per capire il punto". "Bene", disse uno degli americani, "Allora, se saremo pazienti, alla fine ci dirai quale è il punto". "Oh no", rispose il nigeriano. "Una volta che vi dico tutto quello che avete bisogno di sapere per capire il punto, saprete esattamente qual è il punto!".* (Bennet)

Low context communication

Jane: Excuse me, it is 11 o'clock and your high-pitched opera singing is really disturbing my sleep. Please stop your gargling noises! I have an important job interview tomorrow morning. I want to get a good night's sleep. I really need this job to pay my rent!

Diane: Well, this is the only time I can rehearse my opera! I've an important audition tomorrow. You are not the only one that is starving. I also need to pay my rent.

Jane: I really think you are being very unreasonable. If you don't stop your singing, I'll file a complaint with the apartment manager

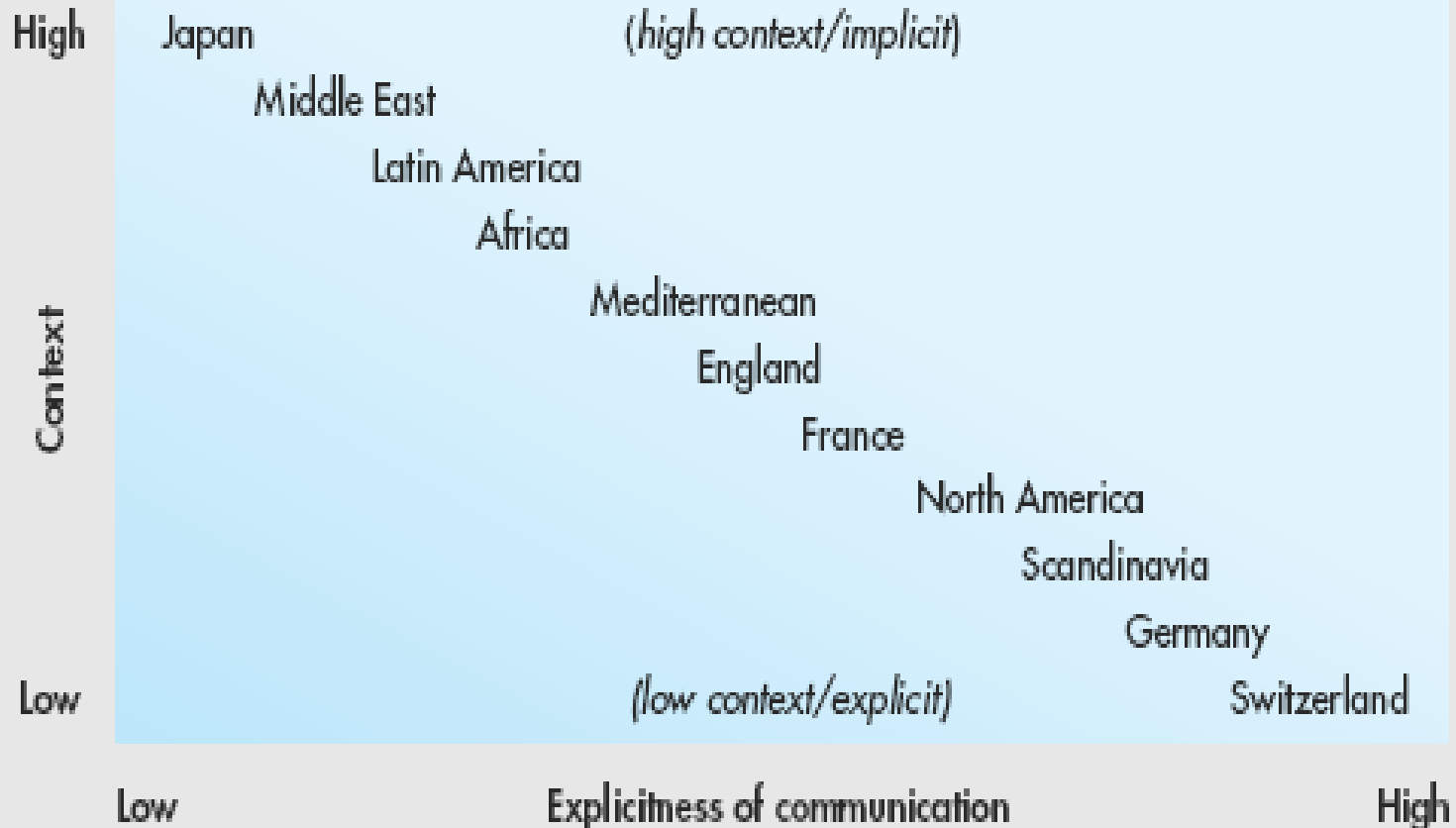
Diane: Ok, be my guest.

High context communication

Mrs. Sakurai: Your daughter has started taking piano lessons, hasn't she? Envy you, because you can be proud of her talent. You must be looking forward to her future as a pianist. I am really impressed by her enthusiasm – everyday, she practices so hard, for hours and hours, until late at night.

Mrs. Yasaki: Oh, no, not at all. She is just a beginner. We don't know her future yet. We hadn't realized that you could hear her playing. I'm so sorry you have been disturbed by her noise.

Quanto la comunicazione è esplicita



Source: Based on information drawn from Edward T. Hall and M. R. Hall, *Understanding Cultural Differences* (Yarmouth, ME: Intercultural Press, 1990); and Martin Rosch, "Communications: Focal Point of Culture," *Management International Review* 27, no. 4 (1987): 60.

Stili di comunicazione verbale

- **Contestuale:** incentrato sul parlante e sulle relazioni tra parti, spesso scarsa distanza, **culture collettivistiche**
- **Personale:** incentrato sulla riduzione delle barriere tra parti; più popolare in culture **individualistiche**, con bassa distanza basata sul potere
- **Affettivo:** spesso significato non verbale, richiede intuito per essere decifrato, tipico di **culture collettive ad alto valore contestuale**
- **Strumentale:** orientato allo scopo, tipico di culture individualistiche a **basso valore contestuale**

Stili di comunicazione verbale

Table 7-2
Verbal Styles Used in 10 Select Countries

Country	Indirect vs. Direct	Elaborate vs. Succinct	Contextual vs. Personal	Affective vs. Instrumental
Australia	Direct	Exacting	Personal	Instrumental
Canada	Direct	Exacting	Personal	Instrumental
Denmark	Direct	Exacting	Personal	Instrumental
Egypt	Indirect	Elaborate	Contextual	Affective
England	Direct	Exacting	Personal	Instrumental
Japan	Indirect	Succinct	Contextual	Affective
Korea	Indirect	Succinct	Contextual	Affective
Saudi Arabia	Indirect	Elaborate	Contextual	Affective
Sweden	Direct	Exacting	Personal	Instrumental
United States	Direct	Exacting	Personal	Instrumental

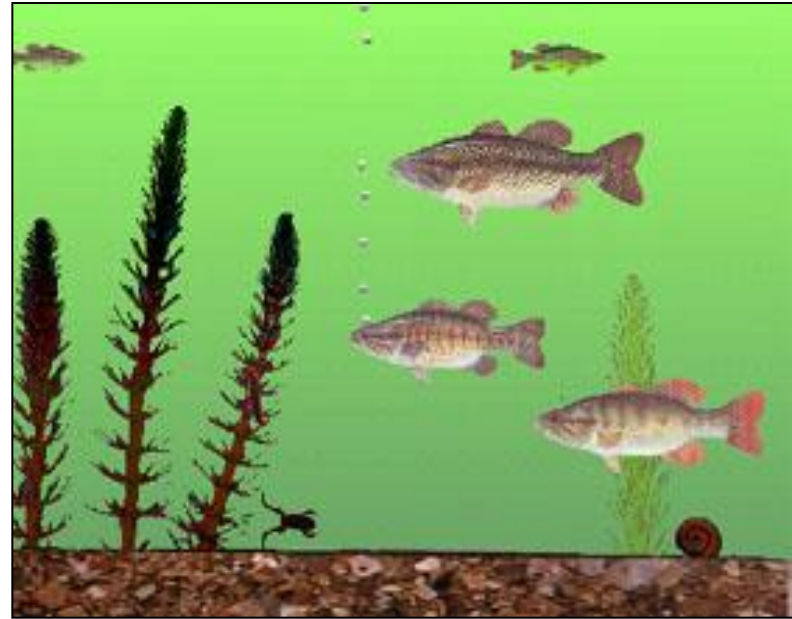
Source: Anne Marie Francesco and Barry Allen Gold, International Organizational Behavior: Text, Readings, Cases, and Skills, 1st Edition © 1998. Electronically reproduced by permission of Pearson Education, Inc., Upper Saddle River, New Jersey.

Comunicazione non verbale

- “Less than 10% of the meaning of what we are communicating is from the actual spoken words.” A. Mehrabian
- Le parole spiegano solo il 7% dell’impatto emotivo di un messaggio
- Tono di voce- 38%
- Espressioni facciali- 55%
- Differenze culturali: culture ad alto/basso valore contestuale

Tipi di messaggi non verbali

- Contatto oculare
- Movimenti del corpo
- Distanza interpersonale
- Postura
- Gesti
- Espressioni facciali
- Qualità della voce, informazioni paralinguistiche
- Apparenza / abito



Contatto oculare

- USA, Europa occidentale: è considerato gentile mantenere contatto oculare durante una conversazione
- Medio Oriente, culture musulmane: contatto oculare tra sessi differenti solo breve
- Culture asiatiche, africane_
- A volte di fronte a persone gerarchicamente superiori il contatto oculare prolungato può essere un affronto.
- Es. Donna giapponese: è considerato gentile guardare solo brevemente negli occhi; avere gli occhi abbassati non è segno di disinteresse



Distanza interspersale

– Distanza interpersonale

- Intima: conversazioni confidenziali
- Personale: per amici / famiglia
- Sociale: affari
- Pubblica: quando si parla in pubblico
- Differenze culturali

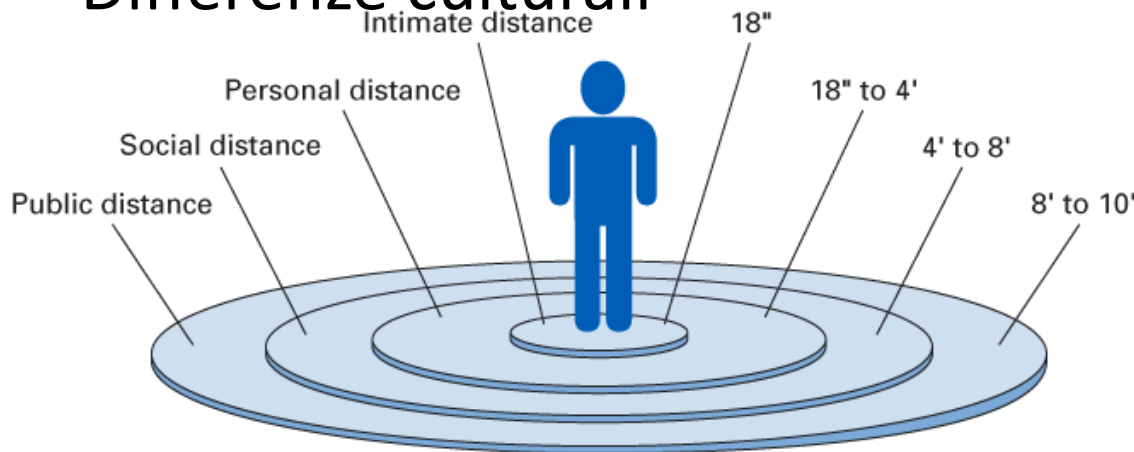
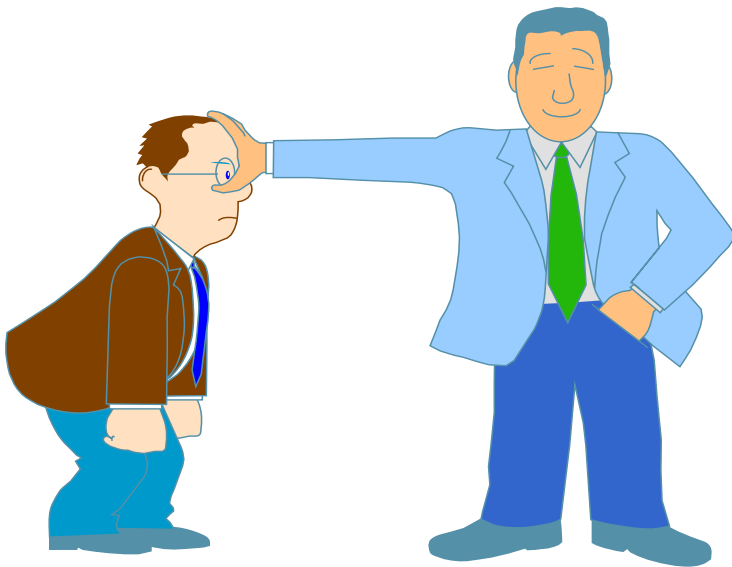


Figure 7–3

**Personal Space
Categories for Those in
the United States**

Prossemica

- Prossemica = influenza sulla comunicazione della vicinanza spaziale
 - Giapponesi – USA ad un estremo, >Greci, SudAmericani e Arabi dall'altra



Es. stranieri su un treno

Informazioni paralinguistiche

- Informazioni paralinguistiche = come si dice qualcosa, non il suo contenuto
- Es. volume
 - Arabi: parlano a voce alta – forza e sincerità
 - Filippini: parlano a voce bassa - educazione



Contatto fisico



- Tocco: negli USA I superiori per età e rango possono toccare gli inferiori, non viceversa; I pari si possono toccare.
- Tocco negli USA: stringersi le mani in situazione di affari – non abbracci o baci
- Thailandia: non toccare la testa.
- Asiatici: non toccare alle spalle o da dietro.
- Non toccare le persone con la mano sinistra nel Medio Oriente
- Nord e Sud-Italia: uso dei baci



Contatto fisico

- Madri spagnole: più frequente e affettuoso contatto fisico con i neonati rispetto alle anglo-americane. Bambini di 9 mesi
- Franco F, Fogel A, Messinger DS, Frazier CA. Cultural Differences in Physical Contact Between Hispanic and Anglo Mother-Infant Dyads Living in the United States. Early Development and Parenting 1996;5(3):119 - 127.



Gesti



Cross-cultural Communication

An Example of Different Meanings of the Same Gesture

UK & USA = O.K.

JAPAN = MONEY



RUSSIA = ZERO

BRAZIL = INSULT

Silenzio

- USA: il silenzio mette a disagio
- Culture asiatiche: abituate al silenzio
- Paesi mediterranei e arabi: silenzio poco frequente



Postura

Postura e modo di vestire: USA:
informale, casuale.

Culture asiatiche: più formale

Nord vs. sud Europa: differente
grado di informalità.

Es. Classi universitarie

Es. Cerimonie



Da alcuni lucidi per uomini d'affari

- You greet your Austrian client. This is the eighth time you have met in person over the last four months, and you have eaten dinner together each time. He calls you Herr Smith. (*“Herr” is German for “Mr.”*)



Da alcuni lucidi per uomini d'affari

- A Canadian meets with a high-ranking official in Kuwait. The meeting is not held in a closed office and is constantly interrupted. The Canadian is annoyed and wonders if he's being taken seriously.



Emozioni e cultura



COLLERA

- Cultura Italiana: attacco contro un ostacolo
- Ilongot, popolazione della Sierra Madre:
LIGET = dolore per la morte, attacco
aggressivo, euforia, ambizione, desiderio di
sfida e affermazione
- Polacco = ZLOSC = aggressioni degli animali,
capricci dei bambini

Emozioni e cultura



COLLERA

- Cultura italiana: accettata
- Cultura inglese: lecita ma da controllare
- Beduini: onore, dignità
- Cultura albanese e greca: socialmente approvata
- Cultura giapponese: ammessa con out-group, non con in-group

Emozioni e cultura



GIOIA / FELICITA'

- HAPPY non corrispondente a FELICE, GLUECKLIG
- HAPPY = soddisfatto, zufrieden (I am happy with your answer)
- Cultura USA: ethos della felicità. Frequente uso del sorriso sociale. Espressioni positive frequenti (great!)
- Cultura giapponese: mescolanza felicità / infelicità, yin-yan. Sorriso sociale, per non mettere a disagio l'interlocutore.
- Cultura Ifaluk, Micronesia– KER: eccitazione, felicità, euforia. Da non mostrare in pubblico per non urtare la sensibilità altrui.

Emozioni e cultura

Modulazione delle espressioni facciali dovute alla cultura.

Gruppi: bambini Americani Europei, Cinesi Americani, Cinesi Adottati, Cinesi

- Procedura: vengono filmati mentre osservano un video con situazioni negative; si osserva la reazione di fronte ad un odore acido.
- Differenze nell'osservazione di video: Le ragazze Europee Americane sono molto più espressive degli altri gruppi.
- Le bambine Cinesi adottate esprimono il disgusto più delle cinesi con famiglia cinese.
- Differenze maggiori con stimoli visivi che con odore: quindi differenze culturali, non dovute a reazioni di base



valutazione

Relazione

-  Parte teorica
-  Integrazione teoria esperimento
-  Originalità esperimento
-  Dettagli esperimento

Presentazione

-  Chiarezza espositiva
-  Tema trattato in modo esaustivo
-  Divisione tra le persone nel gruppo
-  Rispetto dei tempi
-  Altro?????????