

PSICOLOGIA della COMUNICAZIONE INTERCULTURALE 2016-2017



Anna Borghi

annamaria.borghi@unibo.it

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



indice

- Cultura, culture
- Concezione del tempo lineare vs. ciclica
- Diversi modi di pensare
- Gerarchia, ruoli
- Comunicazione verbale
- Comunicazione non verbale
- Emozioni e cultura



Definizione



- Cultura

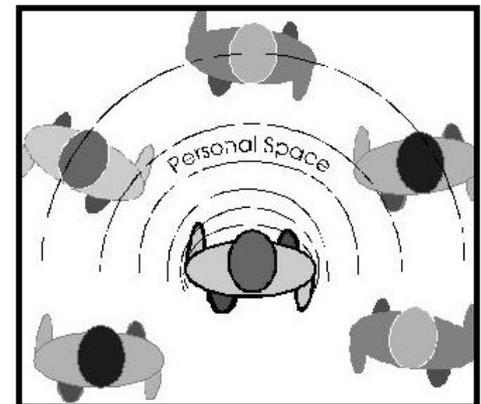
- ◆ Un insieme di **regole, attitudini, valori e credenze condivise** che guida il comportamento della maggior parte dei membri di una comunità,
- ◆ Insieme che viene **trasmesso** da una generazione all'altra
- ◆ Insieme che ha **componenti implicite ed esplicite**

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: 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.

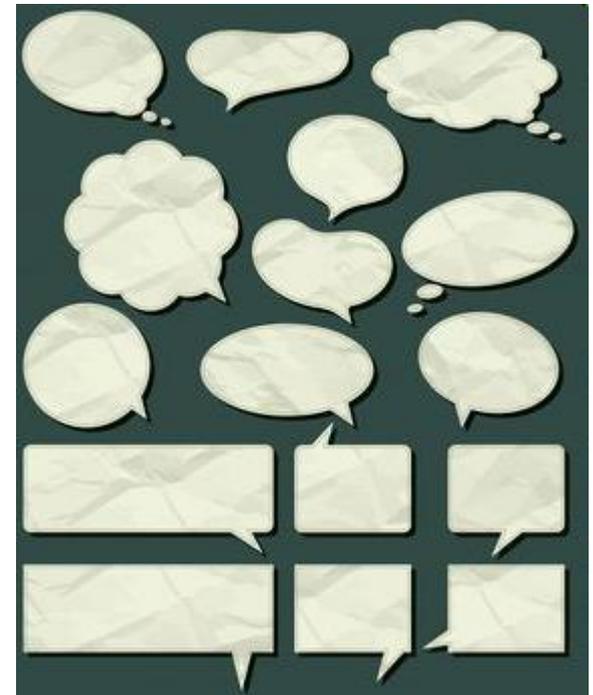
In ITALIA? discussione

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 / basso valore contestuale

Hall, 1976, 1990

- **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**



Hall: Culture ad alto e basso valore contestuale

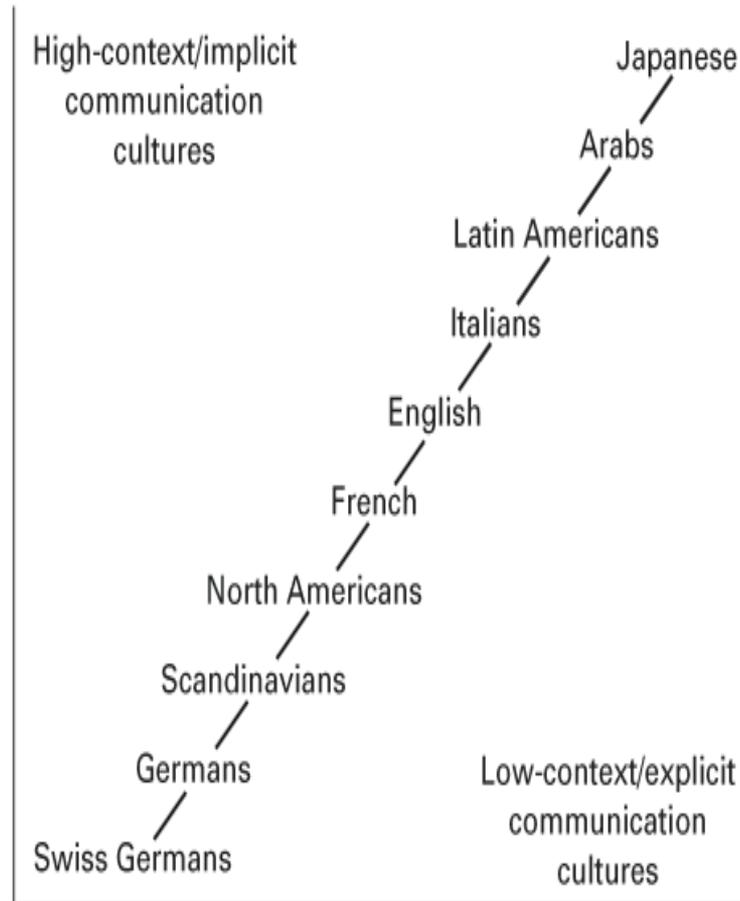


Figure 7-1

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

- **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

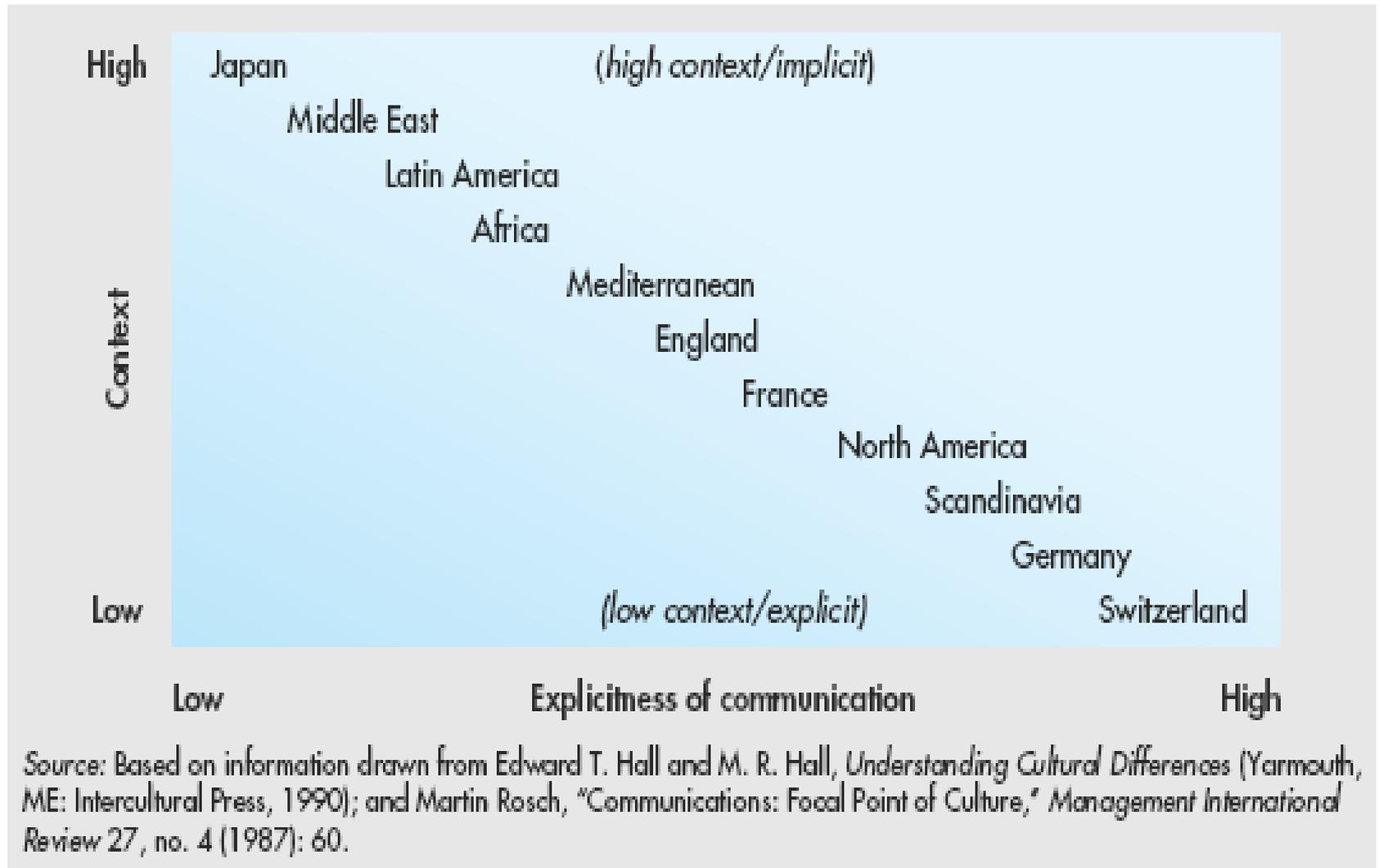
Diane: Ok, be my guest.

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





Lingue ad alto / basso valore contestuale



Confronto culture: Giappone, India, Finlandia (non incluse nella classificazione di Hall)

- **Giappone:** alto valore contestuale.
- **Finlandia:** cultura ad alto valore contestuale, anche se sta progressivamente diventando a basso valore contestuale. Non tradizione di lunga data, ma buona sopportazione del silenzio, cultura “reattiva” (Lewis, 2005): tendenza all’ascolto, pausa, riflessione, monologo
- **India:** era ad alto valore contestuale, ma ormai a basso valore contestuale con qualche tratto ad alto valore contestuale: influenza occidentale. Forte ruolo della famiglia e delle tradizioni, ma non differenza dagli occidentali nell’individualismo e nell’apprezzare la creatività. Cultura che privilegia il parlare, non l’ascolto.

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.

Stili di comunicazione verbale

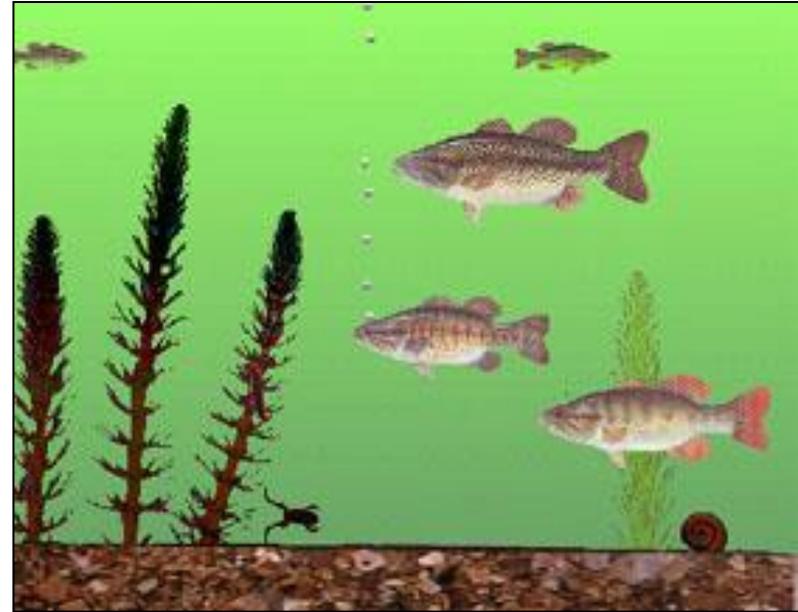
- **Contestuale vs. personale:** incentrato sul parlante e sulle relazioni tra parti, spesso scarsa distanza, **culture collettivistiche** . **Personale:** incentrato sulla riduzione delle barriere tra parti; più popolare in culture **individualistiche**, con bassa distanza basata sul potere
- **Affettivo vs. strumentale:** 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**
- **Diretto vs. indiretto: Diretto:** tipico di culture individualistiche a **basso valore contestuale**
- **Elaborato vs. succinto: Elaborato:** tipico di culture ad **alto valore contestuale**

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:** 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



Contatto oculare

- **Partecipanti Canadesi, Giapponesi, di Trinidad:**
- **2 condizioni:** domande a cui conoscono la risposta **KNOW** (es. What is the color of the sky?) e domande per cui devono riflettere **THINK** (es. If a car is traveling at 90 km/hour, how far wil it travel in 1.5 hours?)
- Quando conoscono la risposta, I partecipanti di Trinidad sostengono il contatto oculare, mentre I giapponesi lo sostengono meno
- Quando pensano alla risposta, partecipanti di Trinidad e USA volgono lo sguardo in alto, I Giapponesi in basso
- Quindi: l'orientamento dello sguardo durante il pensiero è almeno in parte socialmente determinato: confidenza vs. rispetto/modestia



McCarthy et al., 2006, J. Crosscult. Psychol.

Distanza interpersonale

– Distanza interpersonale

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

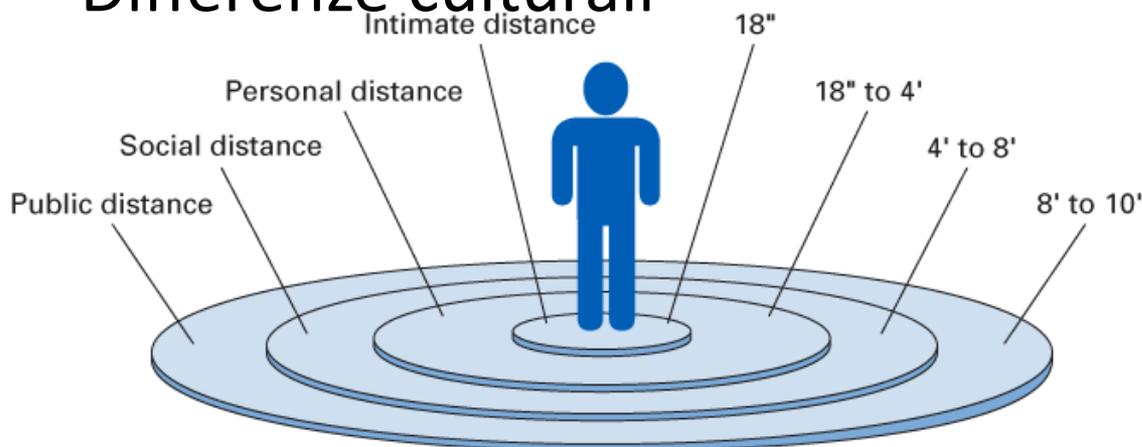
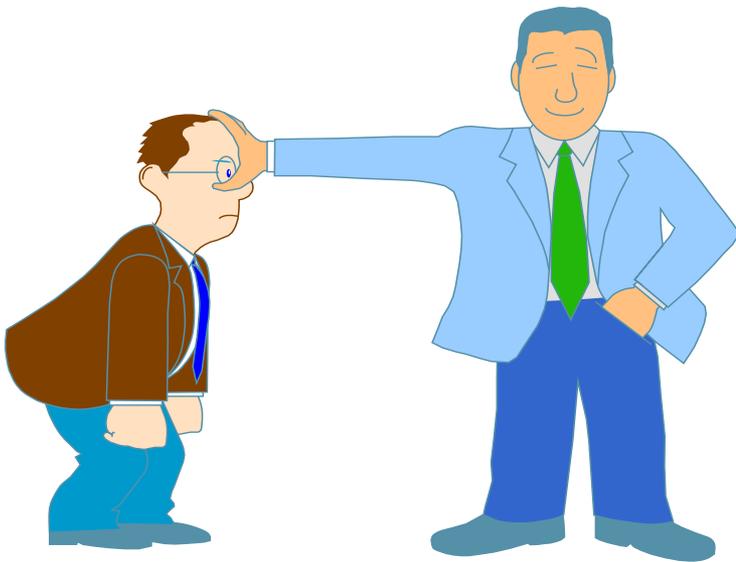


Figure 7-3

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

Prosemica

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



Es. stranieri su un treno

Distanza interpersonale

3 gruppi di studenti: giapponesi, venezuelani, statunitensi, M e F

5 minuti di conversazione con un compagno dello stesso sesso e nazionalità

- **Culture:** Giapponesi: si siedono più lontano, Venezuelani più vicini, Statunitensi distanza intermedia
- **Donne:** si siedono più vicine degli uomini
- **Studenti Venezuelani:** quando parlano inglese usano le distanze USA

Sussman & Rosenfeld, 1982



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

- Confronto 26 madri spagnole e 26 anglo-americane. Neonati di 9 mesi
- Videoregistrazione durante il gioco libero senza giocattoli
- Codifica: distanza interpersonale, tocco affettuoso, contatto fisico
- Madri spagnole: più frequente e affettuoso contatto fisico con i neonati rispetto alle anglo-americane.



Franco, Fogel, Messinger & Frazier, 1996

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: rabbia



COLLERA

Differenze tra lingue:

- **Lingua italiana**: impulso violento, aggressivo, per reazione ad un torto, 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: rabbia



COLLERA

Differenze concettuali:

- 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: felicità



GIOIA / FELICITA'

- Differenze tra lingue:
- **HAPPY** non corrispondente a FELICE, GLUECKLIG
- HAPPY = **soddisfatto, zufrieden** (I am happy with your answer)

- Differenze concettuali:
- 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: felicità, rabbia, disgusto

Immagini con rabbia, disgusto, paura, felicità, tristezza, sorpresa (emozioni universali??)

124 studenti **USA**, 110 **giapponesi**

Prima devono classificare l'emozione, poi fornire delle valutazioni di intensità su scala 1-9 punti (senza fornire il nome dell'emozione).

Per tutte le emozioni le valutazioni di intensità degli studenti USA sono più elevate, eccetto che per il disgusto (non c'è differenza).

Ci sono **differenze tra l'intensità** attribuita alle varie emozioni: per i giapponesi valutazioni di intensità più alte con il **disgusto** (attenuata intensità delle emozioni sociali? Ruolo dell'autorità?), per gli studenti USA più alte con **felicità e rabbia**.

Matsumoto e Ekman, 1989



Emozioni e cultura: disgusto

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

Camras et al, 2006, Emotion



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??????????