

# network

## enterprise europe



# Comunicazione Interculturale



*Business Support on Your Doorstep*



Servizi per l'innovazione e la competitività delle imprese in Lombardia e in Emilia Romagna



# 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***

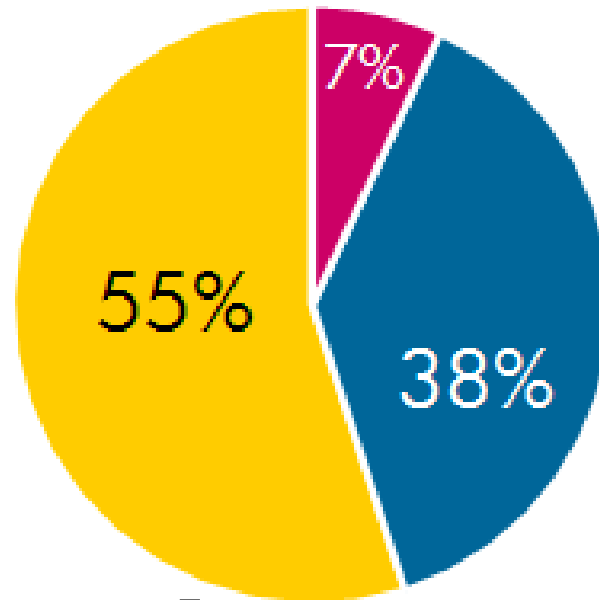
- **SUONO DELLA LINGUA**
  - **PAROLE E ARGOMENTI**
  - **ASPETTI GRAMMATICALI**
  - **STRUTTURA DEL TESTO**
  - **PROBLEMI COMUNICATIVI**
- DI NATURA**  
**SOCIOLINGUISTICA**

# 55-38-7

# Dr. Albert Mehrabian



# 7% Parole



38%  
Voce

55% Viso

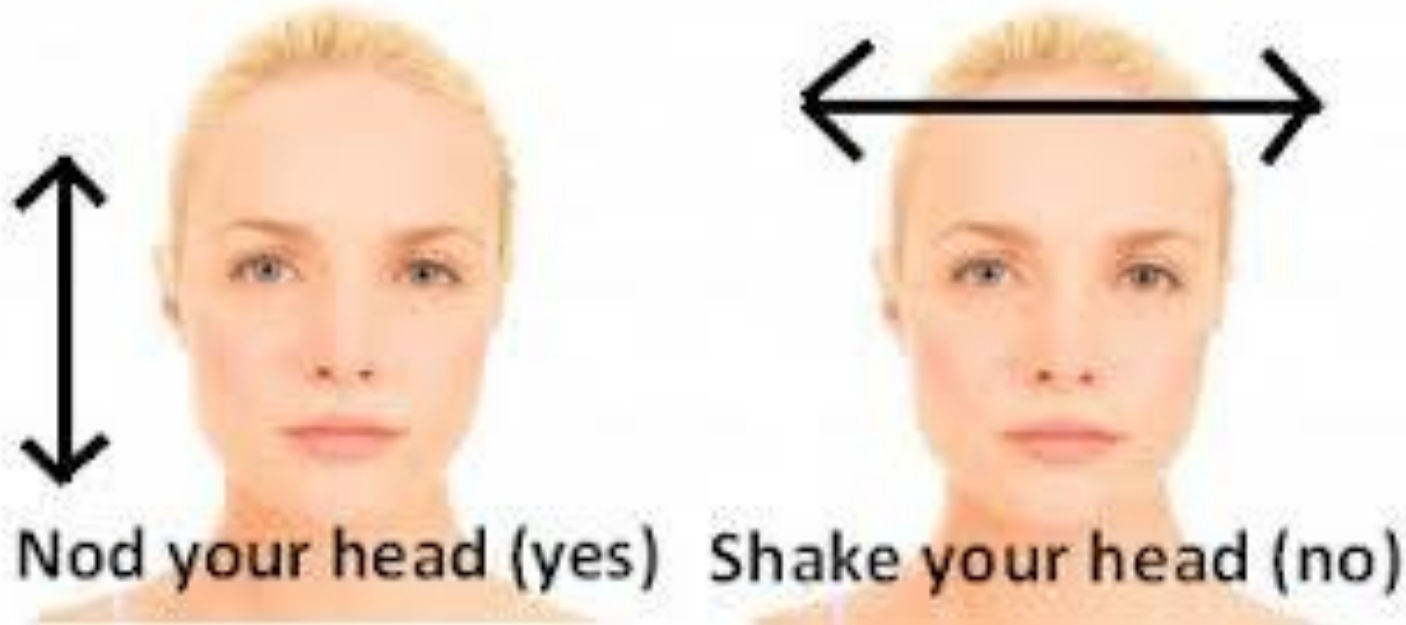
# NOI COMUNICHIAMO CON

# GESTI









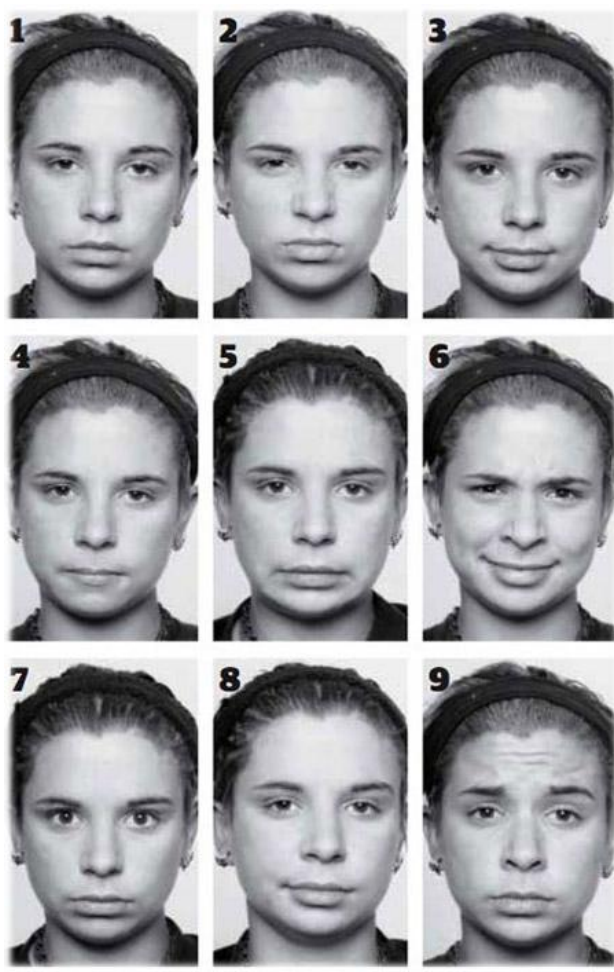
“no”

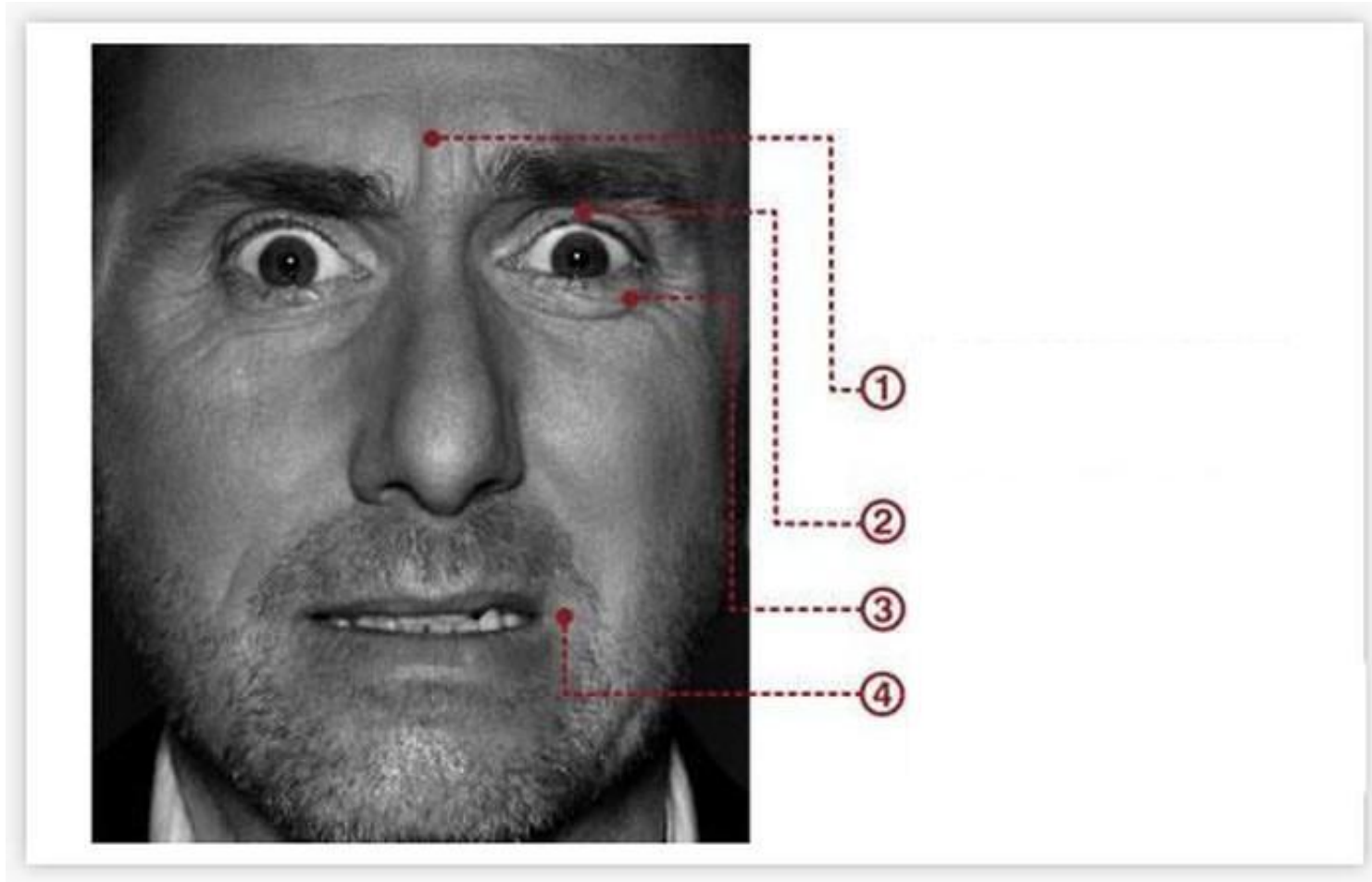
Macedonia and Albania

“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

# Prossemica Aptica Cronemica

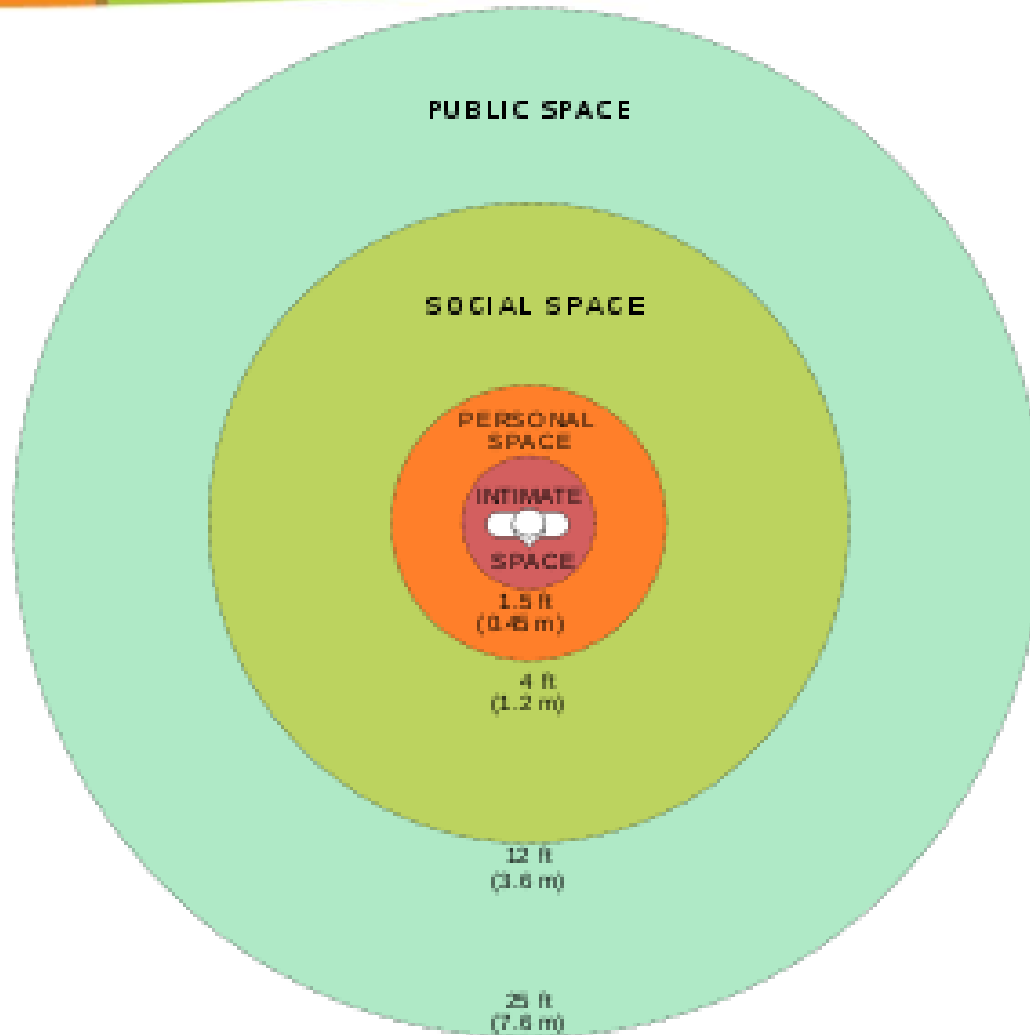


# Prosseminca

„the study of man’s  
spatial relations“

Edward T. Hall





### Abstand und Orientierung beim Gespräch



Abb.: Nordamerikaner bzw. Araber beim Gespräch

### Räumliche Stellung zueinander im Zoo vor Tierkäfig

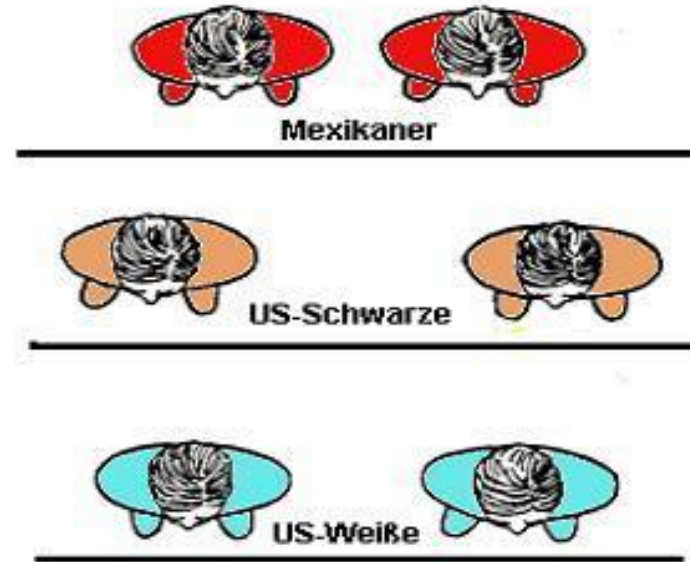


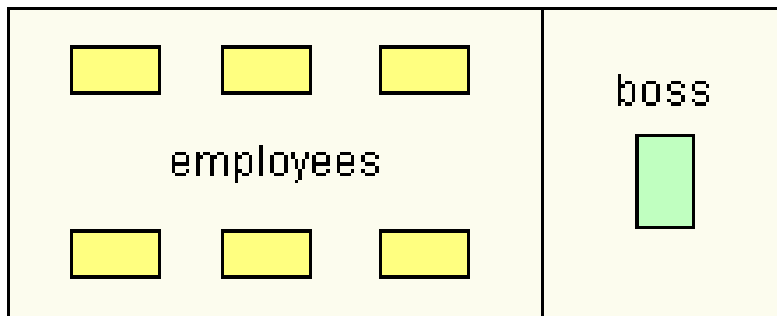
Abb.: Mexikaner, schwarze US-Amerikaner, weiße US-Amerikaner

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

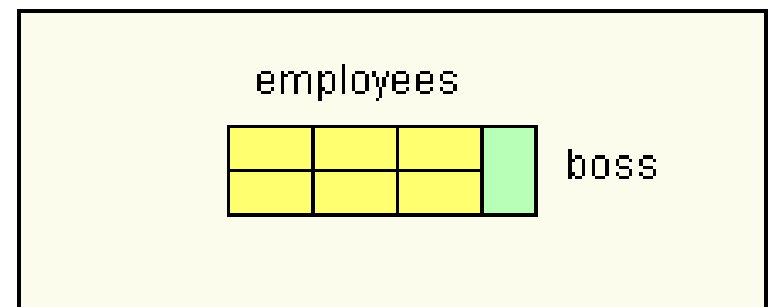


# organization of space

## *Western offices*



## *Japanese offices*



# Aptica

„Haptik is the language  
of Skin“

Gibson, Klatzky, Lederman, Metzger





© Architettura&viaggi.it









Leonid Breschnew ; 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

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

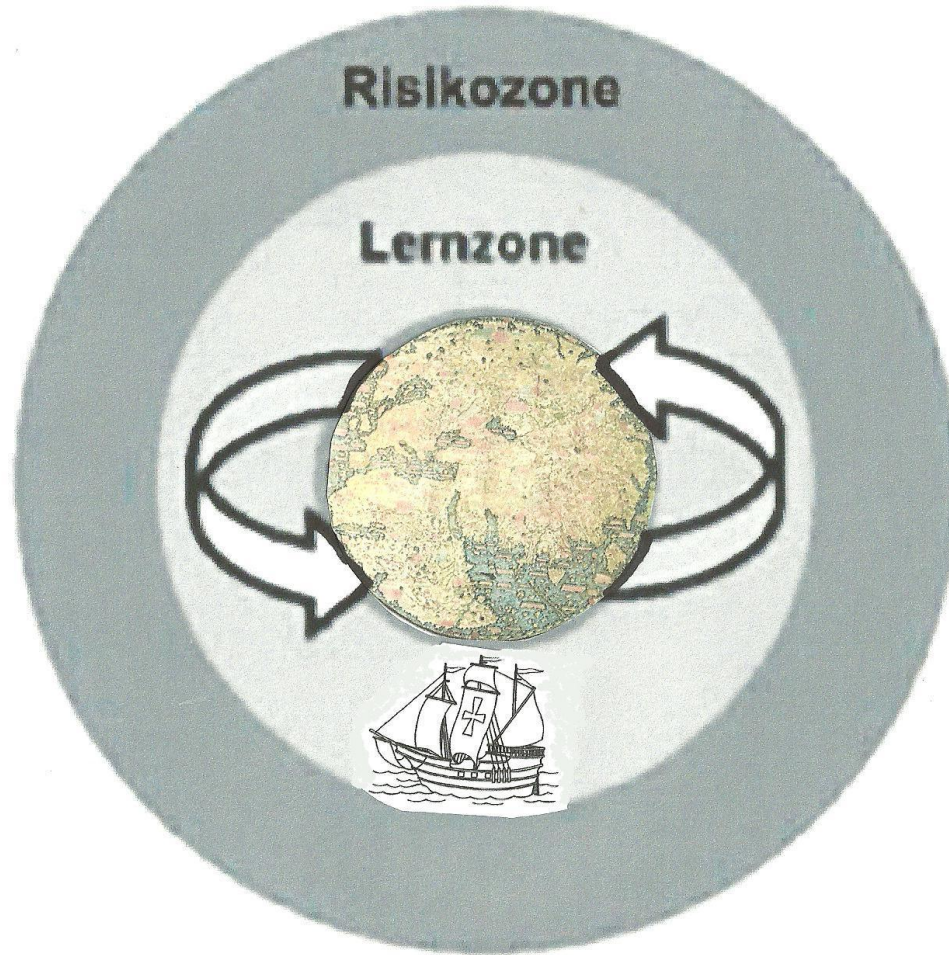
UK

- **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](http://www.robentario.com)**  
**info@riobeyondborders.org**

