

ΔΙΑΠΟΛΙΤΙΣΜΙΚΕΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ

Δόμνα Μιχαήλ
Καθηγήτρια
ΠΔΜ

Κουλτούρα

- https://www.youtube.com/watch?v=PSt_op3fQck

Θεματικές

- Τι είναι «Διαπολιτισμική Επικοινωνία»;
- Η σημασία της ΔΕ
- Τα «πρέπει» και τα «δεν πρέπει» της ΔΣ

Τύποι Πολιτισμικής Επικοινωνίας

- Διαπολιτισμική Επικοινωνία
- Διεθνής Επικοινωνία
- Πολυπολιτισμική Επικοινωνία

Τι είναι Διαπολιτισμική Επικοινωνία;

- Η ΔΕ αναφέρεται στην αποτελεσματική επικοινωνία μεταξύ ανθρώπων με διαφορετικό πολιτισμικό υπόβαθρο. Περιλαμβάνει επίσης τη διαχείριση μοντέλων σκέψης και τη μη λεκτική επικοινωνία.

Παραδείγματα πολιτισμικών διαφορών

- Η Αραβική γλώσσα γράφεται από δεξιά προς αριστερά ενώ όλες οι άλλες γλώσσες γράφονται από αριστερά προς δεξιά

Examples for Cultural differences

Arabic language is written from right to left and almost all other languages are written from left to right



Παραδείγματα πολιτισμικών διαφορών

- Στην Αμερική οι άνθρωποι κάνουν χειραψία ή αγκαλιάζουν ο ένας τον άλλο για να χαιρετηθούν, αλλά στην Ινδία ενώνουν τις παλάμες μεταξύ τους και λένε «namaskar»



Η ανάγκη για Διαπολιτισμική Επικοινωνία

- Για πολιτισμικούς λόγους
- Για επιχειρηματικούς λόγους
- Για εργασιακούς λόγους (ειδικά σε σχέση με μετανάστες)
- Για λόγους συνεργασίας σε εργασιακό, πολιτικό, κοινωνικό επίπεδο

2 τάσεις στη ΔΕ

- Α) Παγκοσμιοποίηση
- Β) Πολυπολιτισμικό εργατικό δυναμικό

A) Παγκοσμιοποίηση

- Αναφέρεται στην άρση των εμποδίων ανάμεσα σε εθνικά-κράτη ώστε να διευκολυνθεί η ροή αγαθών, κεφαλαίου, υπηρεσιών και εργασίας

Πολυπολιτισμικό εργατικό δυναμικό

- Αναφέρεται στη διαφοροποίηση σε σχέση με την ηλικία, το φύλο, την εθνότητα, τη φυσική ικανότητα των εργαζομένων σε όλους τους χώρους εργασίας.

Η επίδραση της Παγκοσμιοποίησης

- Στον τομέα των επιχειρήσεων: αφορά στη δημιουργία ενός περιβάλλοντος φιλικού για όλους τους εθνικά διαφορετικούς που συμμετέχουν.
- Στον τομέα του τουρισμού: αφορά στην αύξηση του των διεθνών ταξιδιών
- Στον τομέα του αθλητισμού: αφορά στις διεθνείς αθλητικές οργανώσεις

B) Πολυπολιτισμικό εργατικό δυναμικό

- Προκύπτει η ανάγκη διαχείρισης του πολυπολιτισμικού εργατικού δυναμικού



Τα «**πρέπει**» της Διαπολιτισμικής Επικοινωνίας

- Αποφεύγουμε γενικεύσεις, αστεϊσμούς που μπορεί να οδηγήσουν σε παρεξηγήσεις
- Αποφεύγουμε τη χρήση ιδιωματικής ή αργώ γλώσσας κι επιλέγουμε σαφή και ξεκάθαρο λόγο, κατανοητή γλώσσα
- Κάνουμε έρευνα για τις αντιλήψεις της κουλτούρας που μας ενδιαφέρει να επικοινωνήσουμε
- Λαμβάνουμε πολιτισμικές και τοπικές διαφορές σοβαρά υπόψη
- Λέμε ότι κάνουμε και κάνουμε ότι λέμε

Τα «**δεν πρέπει**» της Διαπολιτισμικής Επικοινωνίας

- Να εφαρμόζουμε την ίδια προσέγγιση σε όλες τις περιπτώσεις
- Να κρίνουμε παραδοσιακές πρακτικές ως «οπισθοδρομικές»
- Να επιτρέπουμε πολιτισμικές διαφορές να γίνονται αιτία σύγκρουσης και να υποσκάπτουν τις σχέσεις
- Να μην αντιλαμβανόμαστε τους περιορισμούς της γλώσσας

Τα «δεν πρέπει» της ΔΕ

- Παράδειγμα 1^ο :

Οι βόρειο-Αμερικανοί θεωρούν το να κοιτούν κάποιον κατευθείαν στα μάτια ως ένδειξη εντιμότητας και ειλικρίνειας

Για τους Ασιάτες σεβασμού.



ίχνει έλλειψη

Τα «δεν πρέπει» της ΔΕ

- **Παράδειγμα 2^ο:**

Ο σηκωμένος αντίχειρας στην Αμερική και στις περισσότερες Ευρωπαϊκές χώρες δηλώνει επιδοκιμασία για κάτι. Αυτή η χειρονομία δηλώνει αγένει στις Ασιατικές και Ισλαμικές κουλ



...

- Το σήκωμα της παλάμης στην Αμερική ή στην Αγγλία σημαίνει «stop»

Σε μερικές Ασιατικές χώρες αυτή η χειρονομία δηλώνει ότι ζητάς την άδεια για να πάρεις το λόγο.



Διαφορετικά πρωτόκολλα γεύματος



...

- Ως προς τη θέση
- Τον τρόπο σερβιρίσματος
- Τον τρόπο που τρώμε
- Τη γλώσσα του σώματος
- Το είδος των συζητήσεων
- κλπ



High and low context cultures

- Η έννοια του υψηλού και χαμηλού περιεχομένου εισήχθη από τον ανθρωπολόγο Edward T. Hall στο βιβλίο του *Beyond Culture* του 1976 και αναφέρεται στον τρόπο επικοινωνίας των πολιτισμών. Σε πολιτισμούς **υψηλού περιεχομένου**, η επικοινωνία είναι σε μεγάλο βαθμό σιωπηρή, πράγμα που σημαίνει ότι το πλαίσιο και οι σχέσεις είναι πιο σημαντικές από τις πραγματικές λέξεις και επομένως είναι πολύ λίγα λόγια απαραίτητα. Σε **χαμηλού περιεχομένου**, το μήνυμα μεταδίδεται σχεδόν εξ ολοκλήρου από τις λέξεις και συνεπώς πρέπει να είναι σαφές.





- Για να κατανοήσουμε πώς συμβαίνει αυτό, πρέπει να κατανοήσουμε τον τρόπο επεξεργασίας της επικοινωνίας.
- Ο Hall εξηγεί πώς λειτουργεί αυτό ως εξής (Sorrells, 1998): Υπάρχουν πληροφορίες που μεταφέρονται μέσα και έξω, τις οποίες θα ονομάσω "A". Επιπλέον υπάρχουν πληροφορίες που αποθηκεύονται στο σύστημα που θα ονομάσουμε "B". Χρειάζονται αυτά τα δύο για να κάνουν νόημα. Χρειάζονται τόσο οι πληροφορίες που μεταφέρονται μέσα και έξω όσο και οι αποθηκευμένες πληροφορίες για να κάνουν νόημα.



- Έτσι, βασικά, η εσωτερική πληροφορία που χρησιμοποιούμε για να ερμηνεύσουμε και να κατανοήσουμε τα πράγματα ονομάζεται B, ενώ το πραγματικό μήνυμα επικοινωνίας είναι A. Οι υψηλού βασίζονται σε παραδόσεις, πολύ βαθιές προσωπικές σχέσεις και εδραιωμένες ιεραρχίες και επομένως έχουν πολύ περισσότερα B. Οι χαμηλού δεν έχουν το ίδιο βάθος παράδοσης και έχουν ρηχότερες, βραχυπρόθεσμες σχέσεις, απαιτώντας έτσι πολύ περισσότερα A. Με άλλα λόγια, οι κύριες πληροφορίες σε υψηλού περιεχομένου κουλτούρες είναι είτε στο "φυσικό περιβάλλον είτε είναι εσωτερικοποιημένο από το άτομο. Μια επικοινωνία χαμηλού πλαισίου είναι ακριβώς το αντίθετο. δηλ. η μάζα των πληροφοριών εμπεριέχεται στον ρητό κώδικα. "(Hall, 1977: 91).

High and Low context cultures examples and episodes

<https://www.youtube.com/watch?v=Int-dunV9O8>

Παράδειγμα HCC

- <https://youtu.be/UHgN2lb27Yk?t=2>
- <https://youtu.be/DdfMI97IxLY>
- <https://www.youtube.com/watch?v=xzXgio6F8Ao>
- <https://www.youtube.com/watch?v=vAydvvvk7No>

- awkward American and Chinese meeting

<https://youtu.be/gtLi13Sf2vU>

Intercultural Communication or cross-cultural communication

- https://www.youtube.com/watch?v=PSt_op3fQck
- <https://www.youtube.com/watch?v=lMplUEgo5YQ>

Gestures around the world

- <https://www.youtube.com/watch?v=qCo3wSGYRbQ>

Nonverbal Communication- Gestures

- <https://www.youtube.com/watch?v=ocIooPkBs2c>

Cultural differences in Negotiations

- <https://www.youtube.com/watch?v=rSDntIn6ekE>

7 Unusual Business Etiquettes Around the World that Might Surprise You

- <https://www.youtube.com/watch?v=7T-Wf3Wdbms>

Handshake Etiquette Around the World

- <https://www.youtube.com/watch?v=x2dGVrOtDtw>



The Top 10 Bad Business Handshakes

- <https://www.youtube.com/watch?v=exUlCjqQsDA>

Πολιτισμικές παρεξηγήσεις

- <https://youtu.be/SYbynThuONs>
- <https://youtu.be/glywa5MxbE4?t=8>

High and low context cultures

- Με τον όρο «high context cultures» αναφερόμαστε σε εκείνες τις κοινωνίες που επικοινωνούν με τρόπους πιο σιωπηρούς και βασίζονται πολύ στο υπονόημα, το τόνο του μηνύματος και το περιεχόμενο (context) γενικότερα. Αντίθετα, «low-context cultures» αναφερόμαστε σε εκείνες τις κοινωνίες που βασίζονται περισσότερο σε σαφή και ρητή προφορική επικοινωνία. Οι πρώτες είναι κολεκτιβιστικές, **High-context** cultures are collectivist, δίνουν αξία στις διαπροσωπικές σχέσεις και τα μέλη τους δημιουργούν σταθερές στενές σχέσεις.

High context cultures

- Δίνουν αξία στις παραδόσεις .
- Ενθαρρύνουν μακροχρόνιες σχέσεις.
- Βασίζονται σε μη λεκτικά σημεία, όπως τόνος φωνής, εκφράσεις του προσώπου, γλώσσα του σώματος και ούτω καθεξής.
- Τείνουν να είναι μη αντιπαραθετικοί και πιο άμεσοι. Η απόρριψη πρέπει να ερμηνεύεται από μη ρητή επικοινωνία.
- Απαιτούνται ελάχιστες εξηγήσεις.
- Είναι πιο κολεκτιβίστικες.
- Έχουν ισχυρότερα όρια, δηλαδή κάποιος ανήκει σε μια συγκεκριμένη ομάδα.

Low context cultures

- Τείνουν να κάνουν πολλές ρηχές, βραχυπρόθεσμες σχέσεις.
- Απαιτείται σαφής επικοινωνία, δεδομένου ότι στερούνται πρόσθετου περιεχομένου.
- Η επικοινωνία είναι πιο άμεση και αντιφατική.
- Είναι πιο ατομικιστικές. Δίνουν αξία στις ατομικές ανάγκες.
- Απαιτούν όλες τις πληροφορίες στο μήνυμα

παραδείγματα

- **high context** countries περιλαμβάνουν: Ιαπωνία, Κίνα, Γαλλία, Ισπανία, Βραζιλία, Αραβικές χώρες κ.ά.
- **Examples of low context** cultures περιλαμβάνουν: Σκανδιναβία, Γερμανία, ΗΠΑ
Πολύ συχνά συναντούμε και τις δύο μορφές επικοινωνιακής κουλτούρας στην ίδια κοινωνία σε διαφορετικές εκφάνσεις της κοινωνικής ζωής.

Croucher, Sh. L. (2004). *Globalization and Belonging: The Politics of Identity in a Changing World*. Rowman & Littlefield.,10.

Friedman T.L. (2008). *The Devil Theory of Conflict Prevention*. Boston: Bedford, St. Martins, 49.

Globalisation (2001). Retrieved March 5, 2012 from <http://www1.worldbank.org/economicpolicy/globalization/index.htm>

Gestures, Touch, Masculinity and Feminity and Separation of Power. Retrieved from http://www.chow.com/info/8020011_cultural-differences-business-communication-styles.html. On 2 April, 2013

Held, D., A. McGrew, D. Gokhblatt, and J. Perraton. (1999). *Global Transformations: Politics, Economics and Culture*. Polity and Stanford University Press.

Kim Ann Zimmermann. *What is culture?* Retrieved from <http://www.livescience.com/21478-what-is-culture-definition-of-culture.html> on March 4, 2012

Palmer T.G. (2004). *Globalization Is Grrreat!*. Cato Institute, 14-16.

Stanford University Press. *Transformations: Politics, Economics and Culture*.

Intercultural communication. Retrieved from <http://www.inc.com/encyclopedia/intercultural-communication.html> on 8 April, 2013

Inercultural communicaiton in the business world. Retrieved from <http://www.inc.com/encyclopedia/intercultural-communication.html> on 8 April, 2013

Multicultural workforce. Retrieved from <http://www.referenceforbusiness.com/encyclopedia/Mor-Of/Multicultural-Workforce.html> on 9 April, 2013

Say hello in different languages. Retrieved from <http://www.wikihow.com/Say-Hello-in-Different-Languages> on 9 April, 2013

What is Crosscultural communication? Retrieved from <http://www.Ewbs.com> on 17 April, 2013

What is Intercultural communication? Retrieved from <http://www.kwintessential.co.uk/articles> on 8 April, 2013

What is International communication? Retrieved from <http://www.ewb.mit.edu> on 8 April, 2013

Βιβλιογραφικές αναφορές

- Edward T. Hall, *Beyond Culture*, Anchor Books, 1977, p. 91-131
- Sorrels, K., (1998) “On The Past and Future of Intercultural Relations Study Gifts of Wisdom: An Interview with Dr. Edward T. Hall “, accessed 10 February 2013 from:
<http://people.umass.edu/~leda/comm494r/The%20oEdge%20Interview%20Hall.htm>
- Tung, R. (1995), “International Organizational Behaviour”, Luthans Virtual OB McGraw-Hill, pp 487-518