

COMUNICAREA INTERCULTURALĂ ÎN DOMENIUL TURISTIC: BARIERE ȘI NOI PERSPECTIVE

INTERCULTURAL COMMUNICATION IN TOURISM: BARRIERS AND NEW PERSPECTIVES

Alina SUSLENCO¹

Abstract

In present paper, investigates the problem of intercultural communication. This problem is very current because it is very difficult to communicate in the field of tourism, a dungeon characterized by major changes, a dynamic development perspective. For these reasons, employees in this field need to show a special intelligence and special communication skills to understand the tourists who are very different both as a style of communication and as a behavioral model.

The methodology used in present paper focused on the following methods: analysis, synthesis, induction, deduction. Finally, we must note that due to the development of intercultural communication, additional opportunities are offered to tourists on the one hand and to tourists, on the other hand, to understand and contribute to the success of the tourism sector.

Key words: communication, intercultural communication, tourism, communication barriers.

Introducere

În contextul dezvoltării turismului sub aspect mondial, comunicarea interculturală devine o necesitate. La fel, o necesitate devine și depășirea barierelor în comunicarea cu turiștii străini, care sunt total diferiți, atât din punct de vedere al limbajului verbal cât și din punct de vedere al celui non-verbal. De aceea, apare necesitatea de a aplica măsuri de depășire a barierelor în comunicarea cu turiștii din străinătate, din diferite țări pentru a putea atrage turiștii și a oferi servicii calitative.

¹Lecturer. PhD, Univ. de Stat „Alec Russo” din Bălți, Republica Moldova.
alina.suslenco@yahoo.com

Prezentare

Începând cu anii 1960, teoreticienii de comunicare au definit comunicarea ca „interpretarea sensului prin simboluri și semne”, această definiție o observăm în lucrările specialiștilor Barthes, 1972, Levi Strauss, 1976, Saussure, 1960. Printre definițiile comunicării poate fi remarcată și cea care interpretează comunicarea ca „un proces de creare a sensului, puternic influențat de cultură”, care poate fi regăsită în lucrările cercetătorilor Berger și Luckman, în 1966, Foucault, 1969). Alți specialiști, precum Lustig și Koester în anul 1993, au rezumat aceste abordări într-o definiție modernă a comunicării: „comunicarea este un proces simbolic, interpretativ, tranzacțional, contextual, în care persoanele creează înțelesuri comune” [1,2,4].

Din cadrul acestei definiții am putea rezuma că în procesul de definire a comunicării apar mai multe elemente:

1.Simbolurile – care pot fi cuvinte, acțiuni sau obiecte – reprezintă mesajele sau informațiile pe care oamenii încearcă să le comunice.

2.Comunicarea este „interpretare” deoarece simbolurile pot fi interpretate în mod diferit, în momente diferite de părți diferite.

3.Termenul „tranzacțional” indică faptul că participanții la comunicare efectuează o tranzacție de informații; ei trimit și primesc mesaje de la unul la altul și creează sensuri în timpul conversației lor.

4.Comunicarea este „contextuală” deoarece are loc într-un context fizic, social, istoric sau cultural. Aceste contexte influențează scopul comunicării, natura relațiilor dintre participanți și comportamentul acestora.

5.Comunicarea este un „proces”, deoarece sensurile (percepții sau sentimente pe care le crează mesajele) se schimbă continuu.

6.„Înțelesuri comune” sugerează că este posibil de a ajunge la un compromis sau înțelegere a semnificațiilor ambelor părți [4].

Cercetătorii din domeniul comunicării Lustig și Koester în anul 1993 subliniază în definiția lor a comunicării că importanță are nu numai transferul de mesaje dar, de asemenea, crearea de informații și împărtășirea acestora. Un obiectiv major al comunicării este realizarea înțelegerii mesajelor transferate și semnificațiile lor [2].

Cuvântul *comunicare* înseamnă „comun”, și indică capacitatea de a obține înțelegere comună cu alte persoane prin intermediul acceptării și schimbului de gânduri și experiențe. Cuvântul *comunicarea* sugerează adesea similitudine, acord, sau consens în gândurile și experiențele împărtășite în comunicare. De exemplu, expresia „Suntem pe aceeași undă” implică faptul că sensul unui mesaj este înțeles și împărtășit între participanții unei comunicări. Multe definiții ale comunicării sugerează ceva comun, menționând înțelesuri comune. Aproape toate teoriile și definițiile asumă posibilitatea obținerii unei înțelegeri comune prin intermediul schimbului de gânduri și experiențe. Procesul de comunicare, de asemenea include, feedback-ul, care are ca scop să arate gradul de înțelegere a informațiilor comunicate [1].

Din păcate, procesul de comunicare nu atinge niciodată starea de perfecțiune. De fapt, de prea multe ori cuvântul *comunicare* este folosit incorect pentru a sugera un anumit nivel de similitudine sau acord în comunicare. Cercetătorii Habke și Sept în anul 1993,

caracterizează comunicarea ca „un proces de schimburi imperfecte”. Acești autori au declarat că: „ Un gând complex este codificat într-un sistem limitat de codificare, transferat prin intermediul unor canale nesigure, pentru a fi codificat de o altă persoană printr-un proces imprezvizibil. Procesul de codificare este restrictiv, mediul este provocator, procesul de decodificare este departe de înțelegerea și controlul codicatorului.” Această definiție indică faptul că procesul de comunicare este foarte departe de la obținerea înțelegerii. Comunicarea nu este un proces de obținere a similarității sau acordului, este un proces de *înțelegere* a ceea ce alții încearcă să comunice și sensul mesajelor acestora. Obținerea unui acord și similaritate nu este o cerință a comunicării [3].

Comunicarea interculturală este un proces de comunicare în care persoanele dintr-o cultură încearcă să înțeleagă ce alții din diferite culturi încearcă să comunice și ce înseamnă mesajele lor. Termenul *intercultural* face aluzie la prezența a cel puțin doi indivizi care sunt cultural diferiți unul de altul în valori, codurile de comunicare preferate, sau așteptări de la comunicare. Comunicarea interculturală este adesea menționată ca fiind *comunicarea internațională*, mai ales, în lucrările cercetătorilor Lustig și Koester, 1993 [2].

Într-un context turistic, comunicarea interculturală efectuată de către turiști când aceștia se întâlnesc cu gazdele dintr-o cultură străină, și de gazde când întâlnesc turiști dintr-o cultură străină. Scopul comunicării culturale între turiști și gazde este de înțelegere ceea ce fiecare parte încearcă să comunice: gazdele doresc să înțeleagă nevoile turiștilor și să ofere un produs, serviciu pe care turiștii îl doresc. Aceștia nu au nevoie să ajungă la un acord în comunicarea lor sau să creeze înțelesuri comune.

Dificultățile în comunicarea interculturală sunt cauzate de diferențele culturale. În procesul de comunicare interculturală turiștii și gazdele „se confruntă cu o cultură diferită de propria lor în ceea ce privește obiceiurile, valori, standarde și așteptări”, subliniază Mishler, în 1955 și aderă la diferite standarde de comunicare. Aceștia adesea nu știu cum să comunice și să răspundă unui altuia. Stilul de comunicare care este dorit în cultura turistului poate să fie inadecvat în cultura gazdă. Cu cât mai mare este diferența culturală, cu atât mai multe dificultăți în comunicare. De exemplu, Sutton în 1967, observă că atunci când diferențele culturale sunt mari și incompatibile, există mai puține puncte comune culturale între participanții la comunicare; de aceea, comunicarea lor devine mai interculturală, dificilă și mai puțin eficientă; aceasta duce la neînțelegeri și interpretări greșite. Comunicarea interculturală poate deveni o problemă atunci când nivelul de diferențe culturale este destul de mare sau suficient de semnificativ pentru a crea discrepanțe în înțelegerea reciprocă a comportamentului de comunicare și crearea diferitor mesaje și interpretări, subliniază cercetătorii Lustig și Koester, în 1993. Turiștii mereu întâlnesc dificultăți de comunicare când se află în contact cu gazda, cauză fiind diferențele culturale, notează Pearce, în 1982. Diferențele culturale cauzează neînțelegeri și chiar ostilitate între turiști și gazdă apreciază cercetătorii Bochner, în 1982 și Bryden, în 1973 [2,3].

Diferențe semnificative între culturi care influențează comunicarea interculturală sunt indicii non-verbali, cum ar fi mișcarea corpului, privirea ochilor și expresiile pe față,

utilizarea spațiului, și chiar gesturi și posturi. De exemplu, cei care provin din climate mai reci, mențin distanțe fizice mai mari, pe când cei de la climate calde preferă să stea mai aproape de persoana cu care comunică. Europeanii de la nord folosesc un spațiu mai larg pentru comunicări, pe când europenii de la sud folosesc un spațiu mai mic. Ca rezultat, cei din țările mediteraneene sunt văzuți de nordici, ca fiind intruzivi, încalcând cu ușurință spațiul privat al celuilalt, în timp ce meridionali percep nordicii ca fiind persoane distante, reci, lipsite de afectivitate, apreciază specialiștii Lustig și Koester (1993) [2].

Culturile diferă în ceea ce privește nivelul acceptabil al contactului fizic între oameni în timpul interacțiunilor interpersonale. În culturile cu un nivel de contact fizic mai mare, cum ar fi cele din Orientul Mijlociu, America Latină și Europa de Sud, persoanele se ating reciproc mai mult în conversațiile sociale, și stau mai aproape unul de altul decât persoanele din culturi cu un contact fizic redus, ca de exemplu – Asia, Europa de Nord sau America de Nord, apreciază Hecht, care se ating mai puțin, se uită unul la altul mai puțin direct și stau mai îndepărtați unul de altul. Arabii, evreii, est-europenii și mediteraneenii aparțin culturilor cu mai mult contact și atingeri, pe când germanii, englezii și alte culturi anglo-saxone, aparțin culturilor non-contact, deoarece nu acceptă atingerile frecvente în relațiile sociale. Germanii, Scandinavii și Japonezii pot fi percepuți ca fiind reci, de către brazilieni și italieni, care la rândul lor pot fi percepuți ca agresivi, insistenți și prea familiarizați de către nord-europeni, apreciază Lustig și Koester (1993) [2].

Culturile diferă și în ceea ce privește locul unde persoanele pot fi atinse. În Thailanda și Malaezia este interzis să atingi capul cuiva, fiindcă este considerat a fi sacru, este centrul puterii spirituale și intelectuale a unei persoane. Culturile, la fel, variază după principiul – cine poate să atingă pe cine. De exemplu, în China, să dai mâina cu o persoană de gen opus este acceptabil, pe când în Malaezia, nu este. În țările musulmane, atingerile ocazionale între persoane de sex opus este interzisă [4]. În unele locuri există chiar și restricții legale împotriva îmbrățișărilor sau săruturilor făcute în public, chiar și între cuplurile căsătorite.

Culturile diferă una de alta în ceea ce privește gradul de contact vizual acceptabil. Europeanii și nord-americanii privesc direct în ochii celeilalte persoane când ei ascultă, pe când afro-americanii se uită într-o parte. În Europa și America, cei care evită contactul vizual sunt considerate persoane, fie neatente, fie. Chiar, lipsite de politețe. Pe de altă parte, în Japonia și Coreea, persoanele nu privesc mult, unul în ochii celuilalt. Prea multă privire în ochi este considerată o lipsă de respect, ceva amenințător sau jignitor pentru asiatici. Japonezii și coreenii își apleacă capul și se uită în jos, atunci când vorbesc cu cineva mai în vârstă sau cu superiori. Cu toate acestea, prea puțin contact vizual este perceput ca a nu fi atent, nepolitic, nesincer, necinstit sau timid [].

În Korea și Japonia, diverse mesaje sunt transmise prin intermediul ochilor. În tabelul 1. am redat indicii non-verbali care afectează comunicarea interculturală.

Tabelul 1. Indici non-verbali ce afectează comunicarea interculturală.

Caracteristicile Culturii	Caracteristicile Comunicării	Țări
Gudykunst, Ting-Toomey, Chua (1988); Hall (1976/1977, 1983), <i>Indirect</i>	Mesaje indirecte implicite, concentrare pe sensuri, utilizarea limbajului corpului și non-verbal, ambigue, utilizarea intermediarilor	Oriental Mijlociu, America Latină (Dodd, 1998); Japonia, Coreea, China, Africa de Sud (Gudykunst, Ting-Toomey, & Chua, 1988; Hall, 1976/1977, 1983); Afro-americani, Japonia, Coreea (Lustig & Koester, 1993); Afro-americani, Japonia, Coreea, Thailanda, China (Stewart, 1971; Condon & Yousef, 1975)
Hall (1976/1977, 1983), <i>Spațiu</i>	Distanța fizică mare în timpul comunicării, au nevoie de spațiu personal	Europa de Nord, America de Nord (Reinland, Jones, & Brinkman, 1992); Marea Britanie, Statele Unite, Germania, Australia (Gudykunst, Ting-Toomey, Sudweeks, & Steward, 1995); Scoția, Suedia, Germania (Hall & Hall, 1990); Japonia, China, Statele Unite ale Americii (Andersen, Lustig, & Andersen, 1990); Europa De Nord, Canada (Hall & Hall, 1990)
	Distanța fizică mică, Importanța contactului fizic	Oriental Mijlociu, Africa, America Latină, Europa de Sud (Dodd, 1998); America de Sud, America Latină, Europa de Sud, Regiunea Mediteraneană, Țările Arabe, Indonezia (Andersen, Lustig, & Andersen, 1990); Oriental Mijlociu (Ruch, 1989); Mexic (Condon, 1985)
Argyle (1986), <i>Culturi de contact</i>	Persoanele fac contact fizic în timpul conversațiilor sociale	Oriental Mijlociu, America Latină, Regiunea Sud-Est a Europei (Hecht, Andersen, & Ribeau, 1989; Stewart, 1971; Condon & Yousef, 1975); Mexic (Condon, 1985); America Latină, Oriental Mijlociu, Israel, Grecia, Europa de Est (Samovar, Porter, & Stefani, 1998)
Argyle (1986) <i>Culturi non-contact (culturi de distanță)</i>	Persoanele nu se ating reciproc în timpul conversațiilor	Asia, Europa de Nord, America de Nord (Hecht, Andersen, & Ribeau, 1989; Stewart, 1971; Condon & Yousef, 1975); Japonia (Rowland, 1985); Germania, Marea Britanie, Scandinavia (Samovar, Porter, & Stefani, 1998)
<i>Contact vizual</i>	Privesc direct în ochi în timpul conversațiilor	Europa, Statele Unite ale Americii (Lustig & Koester, 1993)
	Se uită într-o parte, contact vizual mai puțin direct	Afro-americani (Lustig & Koester, 1993) Japonia și Coreea (Argyle & Cook, 1976)

Sursa: elaborat de autor după analiza literaturii de specialitate.

Diferențele culturale privind limba, se referă la diferitele limbi vorbite, dialecte, accente și jargoane, producând diferite sunete în timpul vorbirii, folosind secvențe de cuvinte sau un grad diferit de a pune înțrebări și de a face declarații directe. Diferențele culturale de limbă, de asemenea, se referă la diferențele în a găsi cuvintele potrivite sau construirea unei propoziții adecvate, și modul în care cuvintele sunt folosite pentru a crea un anumit sens. În diferite culturi diferite cuvinte sunt folosite pentru a forma sensul ideilor. De exemplu, ceea ce britanicii numesc „chips”, americanii din Statele Unite le numesc „french fries”. De asemenea, în culturile chineză, japoneză și coreeană există multe formulări verbale pentru a exprima diferite niveluri de respect față de diferite clase sociale, sex și grupuri de vârstă [4].

Diferite culturi folosesc vocabulare specializate pentru a se referi la caracteristici culturale importante ale mediului, ca zăpada din Islanda (Lustig și Koester, 1993) sau diferențierea sinelui. De exemplu, în limba Chineză există cel puțin 10 metode de a spune cuvântul „eu”, iar în Japonia acest număr depășește 100 [2].

Aceleași cuvinte pot avea sensuri diferite. De exemplu, cuvântul „da” și cuvântul „nu” pot fi folosite în mod diferit pentru a crea sensuri diferite. În unele culturi din Asia, oamenii evită folosirea cuvântului „nu” și evită să dea răspunsuri negative deoarece, nefiind de acord în mod direct sau spunând cuvântul „nu” este considerat nepolitic și dăunător pentru armonia socială. Pentru a putea spune „nu”, asiaticii folosesc cuvinte diferite sau oferă nici un răspuns pentru a evita spunerea unei minciuni, sau oferă răspunsuri plăcute, chiar dacă nu sunt adevărate. Chinezii confirmă o declarație negativă cu „da”. Japonezii au mai multe moduri de a spune „nu”. În loc de a spune „nu”, japonezii pot să zică „probabil, posibil, poate” sau „eu nu știu”. Mexicanii, la fel, consideră că contrazicerea în mod direct este nepoliticoasă și lipsită de respect. Pe lângă acestea, în culturile asiatice se evită critica în public, deoarece duce la pierdere imaginii și dăunează relațiilor sociale cu cei care critică. Reacțiile la critică, de asemenea, diferă. De exemplu, când sunt criticați, thaiuanzii se retrag din conversație, pe când americanii încearcă să se apere sau să-și crească flexibilitatea cognitivă [3].

Pentru afro-americani și euro-americani este foarte important ca să aleagă cuvintele corespunzătoare cu atenție. În culturile estice oamenii pot comunica în timp ce zic absolut nimic. Sensul este în tăcere sau spunând cât de puțin posibil. Ei consideră că tăcerea este o formă de comunicare. Persoanele se simt confortabil în liniște. De exemplu, culturile asiatice, ca Japonia, Coreea și China, și culturile africane de sud, se concentrează mai mult pe liniște, vorbind nimic sau cât de puțin este necesar. Japonezii pun accentul pe importanța tăcerii asupra cuvintelor. Americanii băștinași cred că tăcerea este o caracteristică a unei persoane bune (Johannesen, 1974). În Japonia, Coreea și China oamenii capătă suspiciuni în legătură cu cei care vorbesc excesiv [4]. Cei care vorbesc prea mult nu sunt respectați. Pe de altă parte, americanii din Statele Unite se simt sub presiune când se face o pauză în conversație, de aceea încearcă să vorbească în continuu ca să evite situațiile de tăcere. Americanii din Statele Unite cred că cei care sunt tăcuți sunt slabi și nu au o opinie, iar cei care sunt „gălăgioși” sunt încrezuți și știu cum să iasă din încurcătură.

În diferite culturi oamenii atașează diverse valori la comentarii. În Statele Unite și Europa persoanele așteaptă comentarii într-o conversație. Euro-americani, de exemplu,

oferă comentarii în conversații la ceea ce a spus o altă persoană anterior. Totuși, japonezii își exprimă punctele de vedere fără a da comentarii la ceea ce a zis altă persoană [2].

Unele culturi folosesc o comunicare mai verbală decât altele. Cuvintele directe și sensurile explicite care reflectă intenții și dorințe adevărate sunt importante în Europa și Statele Unite, pe când în Japonia, Coreea, China și Africa de Sud, un stil indirect este folosit mai mult, lucruri fiind lăsate nerostite [4].

În culturile arabă și latină oamenii folosesc metafore și proverbe pe scară largă și sunt foarte elaborați în comunicare. Acest fapt vine în contrast cu modul direct și explicit de comunicare al americanilor și europenilor. Dorința nord-americanilor de a trece la punct poate fi perceput de către asiatici ca agresivi sau nepoliticoși și chiar arrogant, în special de către japonezi-americani, chinezi-americani și indieni care preferă un stil succint de comunicare, folosind afirmații modeste, pauze lungi și roluri sociale pentru a-și argumenta punctul de vedere [5]. Ca rezultat, euro-americanii pot percepe persoane din Asia, Arabia și culturile latine imprecise și confuze.

În tabelul 2 am redat indicii verbali ce afectează comunicarea interculturală.

Tabel 2. Indicii verbali ce afectează comunicarea interculturală.

Caracteristici Culturale	Caracteristicile Comunicării	Țări
<i>Cuvintele recunosc statutul</i>	Cuvintele arată respect sau lipsă de respect	Japonia, China, Coreea (Lustig & Koester, 1993)
<i>Referințe culturale complexe</i>	Mai multe cuvinte pentru a exprima fenomene culturale semnificative	Islanda, Japonia, China (Leung, 1991)
<i>Influențe verbale unice</i>	Semnificații contradictorii își fac aparența (da înseamnă nu)	Japonia (DeMenta, 1991); China (Leung, 1991)
<i>Cuvinte vs Tăcere</i>	Importanța cuvintelor, documente formale	Europa, Statele Unite ale Americii, Afro-americani (Lustig & Koester, 1993); Grecia, Israel, Italia, Țările Arabe (Samovar, Porter, & Stefani, 1998)
	Importanța tăcerii și semnificația ei	Japonia, Coreea, China, Africa de Sud (Kincaid, 1987); Swaziland, Zambia, Lesotho (Kincaid, 1987); Japonia, India, Americani băștinași (Samovar, Porter & Stefani, 1998); Coreea (Yum, 1987); Japonia (Tsujimura, 1987)
<i>Comentarii</i>	Comentarii cu privire la spusele anterioare	Europa, Statele Unite ale Americii (Gudykunst, Ting-Toomey, & Chua, 1988; Klopff, 1991)
	Comentarii fără legătură la cele spuse anterior	Japonia (Gudykunst, Ting-Toomey, & Chua, 1988; Klopff, 1991)
Gudykunst, Ting-Toomey, și Chua (1988); Gudykunst și Ting-Toomey (1988); Hall (1976/1977, 1983) <i>Direct</i>	Mesaje verbale explicite, utilizarea faptelor și a obiectivității, confruntare directă, exprimarea directă a propriilor nevoi, adevăratele intenții	America de Nord (Dodd, 1998); Europa, Statele Unite ale Americii, Afro-americani (Hall, 1976 / 1977, 1983; Gudykunst, Ting-Toomey, & Chua, 1988); Japonia, Coreea (Lustig & Koester, 1993)
Gudykunst și Ting-Toomey (1988), <i>Elaborat</i>	Utilizarea de metafore, proverbe și limbaj figurat	Culturi Arabe și Latine (Gudykunst, Ting-Toomey, Chua, 1988; Gudykunst & Ting-Toomey, 1988)
Gudykunst și Ting-Toomey (1988), <i>Succint</i>	Formulări modeste, tăcere, pauze lungi, expresii precise, cantitatea exactă de informații necesare, numai absolutul necesar se spune, nu mai mult, nici mai puțin	Japonezi-Americanii, Chinezi-Americanii (Gudykunst, Ting-Toomey, & Chua, 1988; Gudykunst & Ting-Toomey, 1988; Lustig & Koester, 1993)

Sursa: elaborat de autor în baza prelucrării literaturii de specialitate

Conversațiile diferă în funcție de cât de direct sunt exprimate opiniile și gândurile. De exemplu, în Japonia, speakerii trebuie să meargă *împrejurul* temei. Ei indică doar indirect ce discută și ceea ce ei doresc ca ascultătorii să știe. Ei lasă ascultătorii să construiască sensul. Este considerat nepoliticos și neadecvat pentru speakeri să spună direct punctul specific care este discutat. Vietnamezii, la fel, discută *împrejurul* subiectului. În contrast, în culturile unde se vorbește engleza, speakerii trebuie să fie expliciti, să ofere explicații clare și să urmeze o logică liniară, ei sunt responsabili pentru structurarea conversației și creării sensului. Ca consecință, japonezii și vietnamezii pot să-i considere nepoliticoși și agresivi, iar englezii – pe japonezi – indeciși și confuzi [4].

Mai mult de atât, societățile occidentale gândesc în termeni liniari, conversațiile sunt organizate și mereu au un început și sfârșit. Pe de altă parte, asiaticii gândesc în termeni non-liniari, iar conversațiile nu au un plan, sunt caotice, fără limite și pot fi întrerupte.

În cadrul tabelului 3. am redat stilurile de conversație utilizate în comunicarea interculturală.

Tabel 3. Stiluri de conversație ce afectează comunicarea interculturală

Caracteristici culturale	Caracteristici de comunicare	Țări
<i>Abstract</i>	Accent pe fapte și obiectivitate	Germania, Scandinavia, Elveția, Statele Unite ale Americii (Hall, 1976/1977, 1983 Hall, 1976, 1983; Ting-Toomey, 1985)
<i>Afectiv-intuitiv</i>	Implică sentimente și emoții subiective în loc de fapte	China, Japonia, Coreea, Vietnam, Mexic, culturile latine (Hall, 1976); Nativi americani, Latinoamericani, afro-americani (Samovar, Porter, & Stefani, 1998)
<i>Axiomatic-deductiv</i>	Inițiat cu un principiu larg din care se deducții și urmează faptele	Germania, Scandinavia, Elveția, Statele Unite ale Americii (Hall, 1976/1977, 1983 Hall, 1976, 1983; Ting-Toomey, 1985)
<i>Logica de „a se învârti în jur”</i>	Se învârteste în jurul temei pentru a dezvălui domeniul	Japonia (Barnlund, 1989); China, Japonia, Coreea, Vietnam, Mexic, culturi latine (Hall, 1976); Nativ Americani, latino-americani, African-americani (Samovar, Porter & Stefani, 1998); Arabic, culturile asiatice și latino-americane (Hall, 1983)
<i>Logica liniară</i>	Strict la punct, intenții și explicații clare, informația este procesată secvențial în ordine	Regatul Unit, Statele Unite ale Americii (Dodd, 1998; Lustig & Koester, 1993); Germania, Austria, Elveția, Statele Unite ale Americii (Hall, 1983)
Dodd (1998), <i>Liniar</i>	Conversația are o singură temă, organizată cu un început și un sfârșit, puncte și subpuncte, dovezile vin din logică	Statele Unite ale Americii, Marea Marea Britanie (Dodd, 1998); Grozav Marea Britanie (Mishra, 1982)
Dodd (1998), <i>Nonliniar</i>	Are mai multe teme, dovezile vin din înțelepciune și autoritate, comunicare non-verbală, se planifică puțin	India (Kachru, 1988); China (Young, 1982)
Dodd (1998), <i>Nonliniar-liniar</i>	O temă principală cu multe subteme, multe teme prezentate simultan, un început și sfârșit precis, dovezile vin din experiență, norme sociale și teme culturale	

Sursa: elaborat de autor în baza cercetării literaturii de specialitate

Concluzii

Comunicarea, într-un context cultural diferit, poate fi foarte dificilă sau chiar imposibilă, ca rezultat al mai multor cauze. Există un număr foarte mare de dimensiuni conform cărora culturile diferă una de alta, care la rândul său poate crea dificultăți în comunicarea interculturală. Numărul de combinații ale acestor dimensiuni este foarte mare. Diferențele, în oricare dintre dimensiunile culturale, pot contribui la diferite percepții ale eficienței comunicării. Unele diferențe pot provoca mai multe probleme decât altele. Altele pot fi foarte plăcute și atrag atenția, cum ar fi, de exemplu, accentul englezesc.

Bibliografie

1. Luring, J., *Rethinking social identity theory in international encounters: language use as a negotiated object for identity making*, International Journal of Cross Cultural Management, 2008.
2. Lustig, M., & Koester, J., *Intercultural competence: Interpersonal communication across cultures*, Harper College Publishers, New York, 1993.
3. Henderson, J. K., *Language Diversity in International Management Teams*, International Studies of Management and Organization, 2005.
4. Márkus, Z., & Wagner, B. *GUIDE@HAND: Digital GPS Based Audio Guide that Brings the Past to Life*. Digital Presentation and Preservation of Cultural and Scientific Heritage, p.15-25, 2011.
5. Mishler, A., *Personal contact in international exchanges. International behavior: A social-psychological analysis*, New York, 1965.
6. Morsbach, H., Aspects of non-verbal communication in Japan. *Journal of Nervous and Mental Disease*, p. 262–277, 2003.