

## Comunicarea interculturală și strategii de valorizare a timpului

Nevoia de a coopera – o nouă normă

“Nu am venit toți cu același vapor, dar suntem toți în aceeași barcă” (Bernard Baruch, finanțist și politician american)



© iStockphoto

Nu e un secret faptul că mediul de afaceri devine tot mai complex, pe măsură ce granițele birourilor devin tot mai fluide, iar locurile de muncă sunt distribuite între mai multe locații geografice și, evident, între multiple culturi. Ceea ce este însă dificil este efortul de înțelegere și de a găsi soluții de a comunica eficient cu indivizii care vorbesc altă limbă și au alt stil de lucru, alte valori, obiceiuri, norme, așteptări.

Ascensiunea IT, Internetul, rețelele de socializare și noile media au deschis noi orizonturi în comunicarea interculturală. Deși instrumentele de comunicare electronică se perfecționează rapid, nu este ușor să lucrezi cu un coleg din altă țară; engleza ajută, fiind cel mai frecvent utilizată ca limbă oficială pentru interacțiunea trans-culturală.

De multe ori, o strategie de succes pentru comunicarea interculturală pornește de la conștientizarea faptului că suntem diferiți, iar această diversitate este tocmai liantul care ne unește și ne ajută să împărtășim experiențe valoroase.

De la formule de salut și gesturi cu semnificație culturală diferită, până la constrângeri și tabu-uri legate de religie, convingeri politice, limbaj, toate acestea ne dezvoltă inteligența interculturală. În general, răbdarea, curtoazia și un pic de curiozitate sunt de mare folos pentru a implica membrii echipelor de proiect trans-culturale.

Întrebările despre diferențele de preferințe, reguli sau stil de lucru dintre culturi sunt sensibile și necesită tact și discreție. Cel mai recomandat este să pui asemenea întrebări între patru ochi, pentru ca unii membrii ai echipei să nu se simtă „puși la zid”, interogați sau chiar rușinați în discutarea nevoilor culturale proprii. Asemenea nevoi ar putea implica diverse convingeri religioase, un calendar diferit al sărbătorilor, programe de lucru diferite sau chiar strategii distincte de utilizare a timpului.



© iStockphoto

Orientarea spre punctualitate amplifică presiunea temporală. De câte ori nu auzim expresii ca: „Raportul este foarte urgent, îmi trebuia ieri” sau „E-mail-urile trebuie să primească răspuns în maxim două ore”! Replicile subliniază

tendința de a trata sarcinile pe termen scurt, în defavoarea planificării strategice și a reflecției care necesită considerarea unei perspective temporale mai ample.

Culturile nordice și în special spațiul german și anglo-saxon au predilecție pentru punctualitatea strictă, care nu admite întârzieri („Punctualitatea este politețea regilor”, dar și a semnul de civilizare al celorlalte clase sociale). În schimb, cu cât ne apropiem de Ecuator, atitudine culturală față de scurgerea timpului devine mai „relaxată”.

Așa se întâmplă în culturile sudice din Europa (Italia, Spania, Grecia), dar și Africa (bazinul Mediteranei), Orientul Mijlociu, Balcani și America Latină.

Este vorba despre diferența culturală subliniată de Levine (2006) și Norgate (2006) între ritmul alert din „culturile reci ale ceasului” în țările puternic industrializate și „culturile calde ale evenimentelor”, cu un ritm mult încetinit, în care scurgerea timpului este determinată de întâmplări, și nu de etica disciplinată a orarelor și agendelor. Generalizările ce țin de specificul cultural național sunt însă frecvent criticate ca simplificări și clișee.

De asemenea, în unele medii profesionale, întârzierile nu sunt tolerate, deoarece câteva secunde pot însemna blocarea liniilor tehnologice în industrie, pierderi catastrofale la bursă sau chiar diferența dintre viață și moarte, în medicină. În cazul profesiilor liberale (producători și diseminatori de cunoaștere, cercetători, artiști, programatori, specialiști în publicitate, consultanți, avocați etc.), punctualitatea nu este o cerință obligatorie, iar unele amânări sau întârzieri sunt acceptate (conform sintagmei „sfertul academic”), iar unele extinderi de termene-limită sunt de asemenea considerate ca acceptabile.

Punctualitatea la rang de legitate este o invenție culturală a modernității târzii, conform lui Norgate (2006).

Pentru înțelegerea diferențelor, toleranța, deschiderea și acceptarea sunt necesare pentru a înțelege unele întârzieri în comunicare datorate fuzurilor orare și a consolidarea coeziunea echipei. Comunicarea trebuie să fie clară, simplă, lipsită de ambiguitate sau echivoc.

Din păcate, umorul este de evitat până când ne asigurăm că interlocutorul din altă cultură înțelege „poanta” și nu se simte ofensat(ă). Indiferent de locația geografică sau de fondul cultural, membrii echipelor trans-culturale reușesc adesea să fie foarte productive și creative, depășind toate barierele.

#### Referințe:

Levine, G. (1997/2006). *A Geography of Time. On Tempo, Culture, and The Pace Of Life*. Oxford University Press.  
Norgate, S. (2006) *Beyond 9 to 5: Your Life in Time*. New York: Columbia University Press.