

Τόσο ίδιοι και τόσο διαφορετικοί Πολιτιστικές και πολιτισμικές πολυμορφίες

Η πανδημία του κορωνοϊού μάς υπενθύμισε, μιλώντας με τη γλώσσα της καθημερινής αλληλεπίδρασης σε όλες τις εκφάνσεις της ζωής, έκανε την ασθένεια να εξαπλωθεί ταχύτατα από την Κίνα σε όλη την υφήλιο.

Η ανάγκη των ανθρώπων να επικοινωνούν, να ταξιδεύουν, να ανταλλάσσουν επισκέψεις, να παρέχουν και να λαμβάνουν υπηρεσίες, και η ευκολία με την οποία πλέον μπορούν να τα κάνουν όλα αυτά, φέρνει στο προσκήνιο και την αναγκαιότητα της γνώσης, κάποιων έστω, στοιχείων της ιστορίας, των ηθών και των εθίμων των λαών. Επιπλέον μια τέτοια γνώση είναι ένα αποτελεσματικό εφόδιο για την επίτευξη των στόχων ειδικά στις διεθνείς συναλλαγές.

Αναπολώντας τις εμπειρίες που απέκτησα από τη δεκαπενταετή παραμονή μου στο εξωτερικό και από τα πολυάριθμα ταξίδια μου σε όλο τον κόσμο για business και τουρισμό, τα διάφορα σεμινάρια, τις σημειώσεις που κράτησα σε βάθος χρόνου αλλά κυρίως από τα βιβλία που έχω μελετήσει, θα ασχοληθώ με τις πολιτιστικές και πολιτισμικές πολυμορφίες και βεβαίως με τα χιουμοριστικά μου σαν μια ένεση κατά του κορωνοϊού, μιας και η καλή διάθεση και ψυχολογία ενισχύουν το ανοσοποιητικό μας σύστημα.

Είναι τεράστιας σημασίας θέμα το πώς ο νους επηρεάζεται πολιτισμικά σε νεαρή ηλικία. Μόλις συνειδητοποιήσει κανείς τη σχεδόν μη αναστρέψιμη φύση αυτής της εκπαίδευσης στην παιδική ηλικία, που δημιουργεί σε όλους μας ένα σύνολο αξιών τόσο διαφορετικών από αυτές που εκθειάζονται σε άλλα μέρη του κόσμου, η πιθανότητα περίπλοκης ή δύσκολης επικοινωνίας στη μετέπειτα ζωή του μειώνεται σημαντικά.

Αν το καλοσκεφτούμε, δεν υπάρχει καλό ή κακό, λογικό ή παράλογο σε πολιτιστικές αξίες, όπως δεν υπάρχει κοινή άποψη για τις γεύσεις. Οι Βρετανοί, οι Αμερικανοί, οι Κινέζοι βλέπουν τον εαυτό τους ως λογικό και φυσιολογικό. Η διαπολιτισμική εκπαίδευση μάς κάνει να βλέπουμε και τους άλλους ως φυσιολογικούς, όταν το εξετάζουμε από διαφορετική οπτική. Διαπιστώνουμε, επίσης, το συναρπαστικό θέμα της σχέσης μεταξύ γλώσσας και σκέψης.

Οι πολιτισμοί του κόσμου κατατάσσονται σε τρεις αδρές κατηγορίες:

- **Οι ευθυγραμμισμένοι - Linear-actives:** όσοι σχεδιάζουν, προγραμματίζουν, οργανώνουν, ακολουθούν αλυσιδωδες δράσης, κάνουν ένα πράγμα κάθε φορά. Οι Γερμανοί και οι Ελβετοί ανήκουν σε αυτή την ομάδα.

- **Οι πολυπράγμονες - Multi-actives:** οι θορυβώδεις, ομιλητικοί λαοί που κάνουν πολλά πράγματα μαζί, που προγραμματίζουν τις προτεραιότητές τους όχι σύμφωνα με ένα χρονοδιάγραμμα, αλλά σύμφωνα με το τι τους συγκινεί ή τι σημασία έχει η κάθε συνάντηση. Σε αυτή την ομάδα ανήκουν οι Ιταλοί, οι Λατινοαμερικανοί, οι Άραβες και η αφεντιά μας.

- **Οι αντιδραστικοί - Reactives:** οι λαοί των οποίων η κουλτούρα δίνει προτεραιότητα στην ευγένεια και τον σεβασμό, ακούνε ήσυχα και ήρεμα τους συνομιλητές τους και αντιδρούν προσεκτικά στις προτάσεις της άλλης πλευράς. Κινέζοι, Ιάπωνες και Φινλανδοί ανήκουν σε αυτή την ομάδα.

Η γλώσσα είναι ένα σημαντικό μέρος της λειτουργικής μας δραστηριότητας και υποδεικνύουμε, συχνά σε διαγραμματική μορφή, διάφορα **μοτίβα επικοινωνίας** που χρησιμοποιούνται σε meetings και κατά τη διάρκεια των διαπραγματεύσεων. Οι συνήθειες ακρόασης είναι επίσης σημαντικές για την επικοινωνία και μια συζήτηση για αυτές μας οδηγεί σε προσανατολισμό των πωλήσεων, του μάρκετινγκ και της διαφήμισης.

Η γλώσσα του σώματος λέγεται ότι μεταφέρει έως και το 80% του μηνύματός μας. Σχετικά με αυτό έχω γράψει στο άρθρο Rapport, το 2009 στην εφημερίδα.

Η ίδια η γλώσσα της διοίκησης καθίσταται ένα ζωτικό, εμπνευσμένο εργαλείο για τους ηγέτες του αύριο. **Ενσυναίσθηση, τακτ, κατανόηση, λεπτότητα, θετική αντίδραση, αυτά είναι τα βοηθήματα του πολυπολιτισμικού στελέχους.**

Διαφορετικές γλώσσες, διαφορετικοί κόσμοι

Για έναν Γερμανό και έναν Φινλανδό, η αλήθεια είναι η αλήθεια, ακόμη και αν είναι δυσάρεστη. Στην Ιαπωνία και τη Βρετανία είναι αποδεκτή, αρκεί να μην ταραξει τα νερά. Στην Κίνα δεν υπάρχει απόλυτη αλήθεια. Στην Ιταλία είναι διαπραγματεύσιμη.

Οι **Αμερικανοί** λένε τους **Ιάπωνες** ανήθικους αν παραβιάσουν ένα συμβόλαιο. Οι **Ιάπωνες** λένε ότι είναι ανήθικο για τους **Αμερικανούς** να εφαρμόζουν τους όρους της σύμβασης εάν τα πράγματα έχουν αλλάξει.

Σε χώρες όπως οι ΗΠΑ, το Περού και το Κουβέιτ, η συνομιλία είναι μια αμφίδρομη διαδικασία όπου ένας εταίρος συνεχίζει εκεί που τελείωσε ο άλλος. Στη Φινλανδία και την Ιαπωνία, η σιωπή αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της κοινωνικής αλληλεπίδρασης και οι διακοπές στη συνομιλία θεωρούνται ξεκούραστες, φιλικές και επιτρεπτές.

Ωστόσο, η εμπειρία μου με οδήγησε στην πεποίθηση ότι οι κάτοικοι οποιασδήποτε χώρας διαθέτουν ορισμένες βασικές πεποιθήσεις και υποθέσεις της πραγματικότητας που εκδηλώνεται στη συμπεριφορά τους. Η κουλτούρα ωστόσο, όπως αντιπροσωπεύεται από τη στάση ενός ανθρώπου και από την παγκόσμια άποψη, δεν είναι αυστηρά ένα εθνικό φαινόμενο.

Είναι προφανές ότι οι Αμερικανοί διαφέρουν πολύ μεταξύ τους και ότι δεν υπάρχουν δύο όμοιοι Ιταλοί.

Η εταιρική κουλτούρα επηρεάζει τη ζωή πολλών από εμάς σε μεγαλύτερο ή μικρότερο βαθμό. Είναι ιδιαίτερα ισχυρή στην Ιαπωνία. Σε άλλες χώρες, όπως η Ιταλία, η Ισπανία και η Κίνα, η οικογενειακή κουλτούρα θεωρείται πιο σημαντική. Η μικρότερη πολιτιστική μονάδα είναι η προσωπική - το άτομο. Οι ανεξάρτητες απόψεις απολαμβάνουν μεγάλο σεβασμό σε χώρες όπως η Βρετανία, η Γαλλία, η Αυστραλία και οι ΗΠΑ. Ίσως το μεγαλύτερο πολιτισμικό χάσμα δεν είναι εθνικό, θρησκευτικό, εταιρικό ή επαγγελματικό, **αλλά βασίζεται στα φύλα.** Είναι πολύ πιθανό μια Ιταλίδα να έχει μια παγκόσμια προοπτική που μοιάζει περισσότερο με εκείνη μιας Γερμανίδας παρά με ενός Ιταλού.

Οι συγκρίσεις ξεκινούν από τις διαφορές συμπεριφοράς

Οι συγκρίσεις εθνικών πολιτισμών ξεκινούν συχνά επισημαίνοντας τις διαφορές στην κοινωνική συμπεριφορά. Στους Ιάπωνες δεν αρέσουν οι χειραψίες, υποκλίνονται όταν χαιρετούν ο ένας τον άλλο και δεν φυσούν τη μύτη τους δημόσια. Οι Βραζιλιάνοι σχηματίζουν ακατάστατες σειρές στις στάσεις των λεωφορείων, προτιμούν τα καφέ παπούτσια αντί των μαύρων και φτάνουν με δύο ώρες καθυστέρηση στα κοκτέιλ πάρτι. Οι Έλληνες κοιτάμε στα μάτια, κουνάμε το κεφάλι μας όταν θέλουμε να πούμε όχι και παλαιότερα σπάγαμε πιάτα στα μπουζούκια. Οι Γάλλοι σκουπίζουν τα πιάτα τους με ένα κομμάτι ψωμί, βουτούν κρουασάν στον καφέ τους και κάνουν χειραψίες με ξένους στα μπιστρό τους. Οι Βρετανοί απομακρύνουν τα μπολ της σούπας με το δάχτυλό τους, τρώνε μπιζέλια με τα πιρούνια τους ανάποδα και παίζουν γκολφ στη βροχή.

Υπάρχουν επίσης «διεθνή» αστεία που επαναλαμβάνονται σε πολλές χώρες, όπως αυτό για το ποιος πρέπει να πηδήξει πρώτος από το αεροπλάνο, αστεία για ελέφαντες, αστεία εστιατορίων και ξεκαρδιστικές ιστορίες για παίκτες γκολφ.

Φαντάζομαι ότι έχετε αντιληφθεί ότι χρησιμοποιώ αρκετό χιούμορ στον γραπτό μου λόγο και γενικά στις σχέσεις μου με τους ανθρώπους και έχω πετύχει πολλά με το χιούμορ. Όμως χρειάζεται προσοχή, πού, πώς και με ποιον και ο τρόπος που το λες και το δείχνεις με τη γλώσσα του σώματός σου. Το χιούμορ δεν είναι σπάνιο στις περισσότερες ευρωπαϊκές χώρες, αν και είναι περισσότερο συχνό στους Λατίνους απ' ό,τι στους Βόρειους λαούς και είναι ένα πολύτιμο εργαλείο για το σπάσιμο του πάγου. Ίσως στους Ισπανούς, στους Πορτογάλους και στους Ιταλούς, υπάρχει λίγος πάγος για να σπάσει... Το δικό τους πικάντικο, κουτσομπολίστικο, εμπιστευτικό στυλ συνομιλίας αποτελεί από μόνο του ένα εμφανές χιουμοριστικό στοιχείο.

Στις αγγλοσαξονικές χώρες το χιούμορ χρησιμοποιείται συστηματικά. Δύσκολο είναι με τους Ασιάτες, πρέπει να το πεις σιγά σιγά για να το καταλάβουν και πρέπει να είναι λεπτό και χαλαρό. Αν περιέχει εθνικά ή ρατσιστικά στοιχεία είναι επικίνδυνο, καλλιτεχνικά ή σεξουαλικά είναι γενικά αποδεκτό, για ζώα, ελέφαντες, φύλα κ.λπ. εξαρτάται από την οικειότητα που έχεις.

Στα διάφορα σεμινάρια που συμμετείχα, συναντούσα και πολλούς Ασιάτες. Ως επί το πλείστον, δεν ήξεραν αγγλικά και ήταν δύσκολο να παρακολουθήσουν τα σεμινάρια, που είχαν διάρκεια τουλάχιστον τρεις μέρες. Έβρισκα τρόπους να επικοινωνώ μαζί τους, κάναμε πλάκα και όλοι μαζεύονταν γύρω μου. Παράλληλα τους εξηγούσα κάποια πράγματα και στο τέλος, καθώς ήμουν συνηθισμένος και εκπαιδευμένος από την General Electric να κάνω report, έβγαζαν κόπιες για να τις δείξουν στους διευθυντές τους.

Μια φορά, με ρώτησαν: «Mr Byron, εσύ κάνεις τόσα για μας, εμείς τι μπορούμε να κάνουμε για σένα;». Ε, δεν ήθελα και πολύ, λέω σε έναν Κορεάτη: «Μπορείς να με εκπαιδεύσεις πώς να κοιμάμαι με ανοιχτά τα μάτια;». «Α, είναι απλό» μου απαντάει. «Μην κινείς τα φρύδια σου και μείνε ακίνητος σαν μάρμαρο». Αυτοί, επειδή δουλεύουν πολλές ώρες, είναι συνηθισμένοι να κοιμούνται παντού, να παίρνουν naps, γιατί τους λείπει ο ύπνος.

Μια φορά, ένας Κορεάτης με πήγε αποβραδής στο ξενοδοχείο και την άλλη μέρα, που είχαμε ραντεβού να με ξαναπάρει, μου τηλεφώνησε και μου είπε: «Mr Byron, sorry, είχα ατύχημα, κοιμήθηκα στο τιμόνι». Τον ρώτησα με αγωνία «χθες βράδυ συνέβη;», «Όχι, σήμερα το πρωί που ερχόμουν».

Όταν εργαζόμουν στην General Electric, στην Αμερική, μου έστειλαν στο τμήμα έναν Κινέζο, χημικό μηχανικό, καθώς ήταν υποχρεωμένοι να προσλαμβάνουν κάποιους από τους Κινέζους που είχαν πάρει άσυλο. Τον φώναζα Bernie (αμερικανικό όνομα που δίναμε στους Κινέζους, επειδή τα κινέζικα ονόματα είναι δύσκολα στην προφορά τους) και ήταν βοηθός μου. Στο τμήμα μου τότε είχαμε τις νέες κατασκευές, τις συντηρήσεις και τις επισκευές. Όταν έπρεπε να κάνουμε γενική επισκευή, δηλαδή crash program, έκλεινε ένα μέρος του εργοστασίου και δουλεύαμε το Σαββατοκύριακο, καθώς τη Δευτέρα έπρεπε να το παραδώσουμε. Είχα, λοιπόν, και τον Bernie μαζί μου και σε μια στιγμή έντασης του λέω «Πήγαινε να βρεις τον εργοδηγό Bob Wood γρήγορα, να έλθει εδώ γιατί συμβαίνει κάτι σοβαρό». Έψαχνε ο Bernie να τον βρει και κάποια στιγμή ήρθε καταϊδρωμένος και μου λέει: «Mr. Byron, I couldn't find him they all look like». Μας φαίνεται ασταίό αλλά όπως εμείς βλέπουμε όλους τους Κινέζους όμοιους, έτσι έβλεπε κι αυτός εμάς.

Μετά έγινε σλόγκαν στο γραφείο και έλεγαν, «όλοι ίδιοι είμαστε». Δημοσίευσα την ιστορία στο περιοδικό της εταιρείας και τη διάβασε ο διευθυντής, που είχα εξοικείωση μαζί του γιατί έκανα μάθημα γερμανικών στον ίδιο και σε τρεις υποδιευθυντές του. Από τότε, για όποιον Ασιάτη ερχόταν στην εταιρεία, έλεγε γελώντας Give him to Byron, θα μας γράψει και άλλες ιστορίες.

Ο Bernie έμενε στη γειτονιά μου και ψωνίζαμε από ένα mini market που το είχε μια γριούλα με την κόρη της. Μια Κυριακή πήγα να αγοράσω ρύζι και της είχε τελειώσει. Αναρωτήθηκα τι συμβαίνει και μου είπε εμπιστευτικά στο αυτί «Byron, ένας Κινέζος ήρθε στη γειτονιά μας και αγόρασε όλο το ρύζι που είχαμε». Την άλλη μέρα ρώτησα τον Bernie «εσύ αγόρασες όλο το ρύζι;» και μου είπε «αγόρασα ρύζι για δύο χρόνια και είμαι πολύ χαρούμενος». Ως γνωστόν, στις κομμουνιστικές χώρες όταν έβρισκαν ένα προϊόν το αγόραζαν όλο, γιατί υπήρχε συνεχής έλλειψη και δεν ήξεραν ποτέ θα το ξαναβρούν. Η ιστορία επαναλαμβάνεται, το ίδιο δεν κάνουμε και εμείς σήμερα με τις μάσκες και τα αντισηπτικά ;

Ο εξάδελφός μου, όταν έφτασα στην Αμερική μου είπε: «Βύρων, πρέπει να αλλάξεις το επώνυμό σου, ειδικά εσύ που πας στο Management. Εγώ το άλλαξα από Φραγκάκης σε Francis. Το Τομάζος να το κάνεις Thomas».

«Εγώ το δικό μου δεν το αλλάζω, θα τους λέω όπως το tomatos με z» και δεν το άλλαξα.

Μία άλλη φορά ήμουν στο κτίριο της IBM στην Ιαπωνία, την ώρα που σχολούσαν. Καθώς έβλεπα τους εργαζόμενους να βγαίνουν από την έξοδο του ουρανοξύστη, φαντάστηκα το κτίριο σαν μια μηχανή που

“πετάει” έτοιμα πακέτα τσιγάρα.

Έτσι έβλεπα όλους τους Γιαπωνέζους, όλους όμοιους.

Αναρωτιέται κανείς, πώς να μπει σε ένα “κανάλι” να αρχίσει να μαθαίνει τα στοιχειώδη που χρειάζονται για μια πιο αποτελεσματική επικοινωνία με ξένους. Κατ’ αρχάς είναι η γλώσσα τους, να διαβάσει σχετικά βιβλία και να εξοικειωθεί με την ιστορία, τα ήθη και τα έθιμά τους.

Κάποτε στο αεροπλάνο συνταξίδευα με έναν Αμερικανό αλεξιπτωτιστή και μου είπε ότι έχει κάνει μαθήματα βιετναμέζικων από κασέτες. Μπορούσε να συνεννοηθεί και μάλιστα με την προφορά τους. «Για μεσαίου επιπέδου επικοινωνία», μου είπε, «δεν χρειάζεται πολύς χρόνος, κάπου διακόσιες ώρες. Προσπαθώντας να μιλήσεις τη γλώσσα τους, έρχεσαι πιο κοντά τους». Πράγματι, σκεφθείτε, όταν κάποιος προσπαθεί να μας μιλήσει ελληνικά, πόσο χαιρόμαστε και το εκτιμούμε. Δεν είναι δύσκολο, αρκεί να το προσπαθήσεις.

Ειδικά εσείς οι νέοι μπειτέ στο “κανάλι”...