



**UNIVERSITATEA DE MEDICINĂ ȘI FARMACIE  
„VICTOR BABEȘ” DIN TIMIȘOARA**

**MANAGEMENT CULTURAL ORGANIZAȚIONAL ÎN SERVICIILE DE  
SĂNĂTATE**

**SUPORT DE CURS PENTRU PROGRAMUL UNIVERSITAR DE MASTER  
MANAGEMENT EDUCAȚIONAL SANITAR**

**Prof.univ.dr. Ramona Amina POPOVICI**

## COMUNICAREA INTERCULTURALĂ

### ❖ Comunitatea globală

Comunicarea între oameni din diferite culturi nu este nouă. Se întâmplă de mii de ani în timp ce grupurile culturale au purtat războaie, au desfășurat activități comerciale și s-au angajat în schimburi sociale între ele. Acum am ajuns într-un punct al istoriei în care ultimele două interacțiuni au devenit nu numai obișnuite, ci sunt necesități, creând o comunitate globală interdependentă. În arena comercială, această interdependență a fost văzută în urma cutremurului și a tsunamiului din Marea Japonia din Est, care a perturbat furnizarea de produse manufacturate japoneze întreprinderilor de pe glob, ceea ce a dus la încetinirea producției la nivel mondial. Un alt exemplu de interconectare economică este impactul negativ asupra piețelor financiare mondiale care rezultă din criza datoriilor suverane ale națiunilor Uniunii Europene din 2011. Globalizarea a internaționalizat forța de muncă.

Concurența pentru locuri de muncă, în special cele care necesită abilități tehnologice sau grade avansate, este acum la nivel mondial. Chiar și forța de muncă cu un nivel scăzut este externalizată. De exemplu, aproximativ 10% din Forța de muncă filipineză lucrează în afara țării lor, cu peste un milion de angajați în Arabia Saudită. Domeniul educației se confruntă, de asemenea, cu influențele globalizării. Între 1980 și 2010, numărul studenților care studiază la instituții de învățământ superior din țara de origine s-a triplat la aproximativ trei milioane. Desigur, există multe alte exemple de interacțiuni crescândă între popoarele din întreaga lume. Mai mult decât atât, creșterea populației mondiale, prevăzută să depășească nouă miliarde până în 2050, va crește concurența internațională pentru resursele necesare pentru a sprijini nevoile de bază ale acestui număr de oameni. Conform unei estimări, aceasta va necesita o creștere de 70 la sută a producției mondiale de produse alimentare. Există și alte numeroase probleme. Schimbările climatice, catastrofele naturale, epidemiile de sănătate, securitatea cibernetică, imigrația și reglementările financiare vor necesita guvernări internaționale de cooperare. În fiecare caz, succesul sau eșecul se pot baza foarte bine pe capacitatea de a comunica eficient între diferențele culturale.

### ❖ Studiul comunicării interculturale

Dacă am avut succes în eforturile noastre, ar trebui să fiți acum convins de trei puncte importante. În primul rând, a învăța cum să ai succes în interacțiunile tale interculturale viitoare este o urmărire necesară și demnă. În al doilea rând, aventura în și din culturi diferite de a ta poate implica șocul culturii și alte probleme legate de aculturație. Și în al treilea rând, studiul comunicării interculturale necesită să dezvolti un set de standarde etice, deoarece interacțiunile tale cu ceilalți oameni le vor influența atât în moduri minore, cât și majore. În râvna noastră de a vă convinge de aceste trei premise, am putea fi neintenționat vinovați de exagerarea mărimii culturii în comportamentul uman. Adică, în timp ce ținem cu tărie ideea că cultura este o variabilă instrumentală în interacțiunea umană, există o serie de probleme potențiale care pot fi întâlnite pe măsură ce faceți din cultura elementul central în studiul dvs. de comunicare interculturală. Mai exact, trebuie să oferim patru avertismente care să clarifice legătura crucială dintre cultură și comunicare. Aceste calificări tratează (1) unicitatea fiecărui individ, (2) pericolele generalizării și (3) nevoia de obiectivitate.

### ❖ Definiții

Deoarece probabil sunteți înscris la un curs care se ocupă de comunicarea interculturală și folosim termenul în întregul text, pare oportun să luăm un moment pentru a da sens celor două cuvinte. În plus, termenii cultură dominantă și co-cultură sunt folosiți pe scară largă și este important să se înțeleagă din timp aceste concepte. Pentru noi, comunicarea interculturală are loc atunci când un membru al unei culturi produce un mesaj pentru consum de către un membru al altei culturi. Mai precis, comunicarea interculturală implică interacțiunea dintre oamenii ale căror percepții culturale și sisteme de simboluri diferă suficient pentru a influența evenimentul de comunicare.

### ❖ Cultura dominantă

Când ne referim la un grup de oameni ca cultură, aplicăm termenul la cultura dominantă găsită în majoritatea societăților. În Statele Unite, s-au inventat o serie de termeni pentru a reprezenta acest grup, cum ar fi cultura umbrelă, cultura mainstream, americanii americani și euro-americanii. Preferăm să folosim cultura dominantă, deoarece indică clar că grupul la care ne

referim exercită în general cea mai mare influență asupra credințelor, valorilor, percepțiilor, modelelor de comunicare și obiceiurilor culturii. Un grup dominant este caracteristic tuturor culturilor, iar acest colectiv de oameni deține acele instrumente de putere care îi permit să stabilească agenda socială largă pe care majoritatea altora o vor urma în mod obișnuit. Puterea la care ne referim nu rezidă neapărat în dominanța numerică, ci în capacitatea de a controla instituțiile majore din cultură - guvernamentale, educaționale, mass-media, economice, militare, religioase și altele asemenea. Ceea ce folosește un grup cultural dominant ca bază a puterii (banii, frica, armata și altele) poate diferi de la cultură la cultură, dar în orice caz, grupul determină agenda politică, economică și socială. Indiferent de sursa de putere, anumite persoane din fiecare cultură posedă și exercită o influență disproporționată, iar această influență se traduce prin modul în care ceilalți membri ai culturii își modelează viața.

### ❖ Co-culturi

După cum a subliniat, există o cultură dominantă în fiecare societate, dar acea colectivitate nu este monolitică. Adică, în cadrul culturii dominante sunt numeroase co-culturi și culturi specializate. Credem că cea mai bună modalitate de a identifica aceste grupuri este folosirea termenului de co-cultură, deoarece atrage atenția asupra ideii de apartenență dublă. Prin urmare, folosim co-cultura atunci când discutăm grupuri sau comunități sociale care prezintă percepții, valori, credințe, comportamente comunicative și practici sociale suficient de diferite încât să le distingă de alte grupuri și comunități și de cultura dominantă. Co-culturile pot împărtăși multe dintre caracteristicile culturii dominante, dar membrii lor prezintă, de asemenea, modele distincte și unice de comunicare. Afilierea interculturală se poate baza pe moștenirea etnică, sex, cohortă de vârstă, preferințe sexuale sau alte criterii. Ceea ce este important pentru toate co-culturile este că a fi homosexual, handicapat, latin, afro-american, chinez-american, indian american, femeie, tânăr sau bătrân, pentru a numi câteva exemple, expune o persoană la un set specializat de mesaje care ajută determinați cum sunt percepute unele aspecte ale lumii externe. De asemenea, influențează în mod semnificativ modul în care membrii acelei culturi comunică acele percepții. (Samovar et al. 2013: 9).

## ❖ Societate

Oferind o definiție necomplicată a termenului de societate și cea care distinge ușor societatea de cultură este o sarcină solicitantă. Cu toate acestea, deoarece folosim termenul în toată această carte, o definiție este în ordine. Ca și cultura, despre care discutăm pe deplin în capitolul următor, societatea este un concept abstract pe care savanții l-au construit pentru a ajuta la explicarea diverselor aspecte ale activității umane. Societatea poate fi definită dintr-o perspectivă generală și specifică. În sens general, ne referim la interacțiuni umane organizate, cum ar fi structura socială, organizații și instituții. Atunci când este folosit dintr-o perspectivă specifică, desemnăm un grup sau grupuri de persoane interdependente, care se auto-perpetuează, relativ autonom, într-o zonă geografică specificată. În acest sens, o societate poate consta din mai multe culturi. În funcție de mărime, o societate se poate extinde peste granițele naționale și poate împărtăși un anumit grad de cultură și limbă. Astfel, societatea globală, societatea europeană sau societatea americană s-ar referi la interacțiunile sociale umane organizate în acele granițe geografice și ar cuprinde multe culturi. Regiunea geografică ar putea fi, de asemenea, mult mai mică.

## ❖ Aventurarea într-o altă cultură și șocul cultural

Când comunicăm cu prietenii apropiați, de obicei, știm cum să acționăm și la ce să ne așteptăm. La fel este și a fii membru al unei anumite culturi. În termeni ușor diferiți, cultura contribuie la un sentiment de familiaritate. De fapt, una dintre „obligațiile” tuturor culturilor este să se asigure că membrii lor împărtășesc multe din aceleași experiențe. De la învățarea unui limbaj comun la crearea unui set colectiv de valori, o cultură creează legături comune între membrii săi. Când părăsiți dimensiunile cunoscute ale culturii voastre, răspunzând la citatul nostru de deschidere, „cântecul” nu este cunoscut, iar ciudățenia poate produce probleme. Aceste predicamente străine pot fi minime doar dacă petreceți doar o săptămână la Paris sau un weekend la Cancun. Cu toate acestea, dacă intri într-o nouă cultură pentru o perioadă lungă de timp, de obicei, va trebui să te adaptezi la acea cultură, un proces care poate fi dificil și stresant. După cum subliniază Nolan, „noul dvs. mediu face cereri pentru care nu aveți răspunsuri pregătite; iar răspunsurile dvs. nu par să producă rezultatele dorite.” *Șocul cultural* este o parte a procesului de a încerca să își ajusteze comportamentul și să se adapteze la o nouă cultură. Mai exact, șocul culturii este o stare mentală cauzată de tranziția care are loc atunci când treci de la un mediu

cultural familiar la unul necunoscut și descoperi că tiparele tale normative, de comportament, sunt inefficiente. Deoarece un anumit grad de șoc cultural este un răspuns comun la contactul susținut cu un nou mediu cultural, vom examina fenomenul mai detaliat.

### ❖ **Reacții la șocul cultural**

Reacțiile asociate șocului de cultură pot varia foarte mult în rândul indivizilor și pot apărea în momente diferite. Potrivit lui Ferraro și Andreatta, „Când șocul cultural se instalează, totul pare să nu funcționeze. Deseori deveniți iritat pentru inconveniente minore. Mâncarea este ciudată, oamenii nu își țin programările, nimeni nu pare să-ți placă, totul pare atât de neigienic, oamenii nu te privesc în ochi și mai departe. ” Atunci când vă confrunțați cu unele dintre efectele asociate cu șocul culturii, nu este neobișnuit ca oamenii să experimenteze un sentiment de dezorientare, sentimente de respingere, rău de casă, retragere, iritare și oboseală fizică și mentală. Această catalogare tensiunilor legate de șocul culturii nu sunt destinate să te copleșească sau să te facă obișnuit să te aventurezi într-o altă cultură, ci mai degrabă să te ajute să fii pregătit dacă experimentezi unele dintre aceste reacții.

### ❖ **Mai mult decât șocul cultural**

Așa cum am menționat anterior, oamenii se deplasează dintr-un loc în altul în întreaga lume în număr mai mare și cu o regularitate mai mare. Acești oameni, și este posibil să fiți unul dintre ei, se confruntă cu sarcina monumentală de adaptare la o nouă cultură. Noile lor „case” sunt adesea pentru o perioadă lungă de timp, poate permanente. Impactul și importanța de a se adapta la o nouă cultură sunt clar articulate de către Kosic și Phalet: „Migrația internațională creează societăți culturale și etnice diverse. Pe măsură ce oamenii din diferite culturi interacționează între ei, ei se confruntă nu numai cu diferite sisteme de credințe, valori, obiceiuri și comportamente, dar, din păcate, se prejudecă și unul față de celălalt. Se pare că relațiile sociale dintre imigranți și populațiile locale au adesea lipsă de coeziune și uneori manifestă un puternic antagonism sau chiar rasism sub un aspect exterior de toleranță. În dezbaterile politice și publice, imigranții sunt adesea înfățișați ca factori de probleme.”(Kosic & Phalet).

Mulți dintre acești nou-veniți întâmpină dificultăți în timp ce se adaptează la cultura gazdă. Unele dintre aceste dificultăți sunt, de fapt, asemănătoare cu cele asociate cu șocul

culturii. După cum subliniază Mak, Westwood, Ishiyama și Barker, „Noii veniți s-ar putea să nu fie pregătiți să învețe și să practice comportamente sociale adecvate noii culturi în perioada inițială de așezare. Nu este neobișnuit ca sosirile recente să fie copleșiți de cererile și provocările imediate în orientarea spre a trăi într-un loc nou. " Numele dat procesului de învățare a trăi într-o nouă cultură este aculturația. Berry definește aculturația drept „dublul proces de schimbare culturală și psihologică care are loc ca urmare a contactului între două sau mai multe grupuri culturale și membrii lor individuali ... La nivel individual, implică schimbări în repertoriul comportamental al unei persoane. " Acest proces de ajustare este un calvar îndelungat care necesită obținerea unui corp larg de cunoștințe utile despre noua cultură. După cum remarcă Ward, Bouchner și Furnham, „O condiție necesară pentru a funcționa eficient într-un mediu de cultură a doua este dobândirea deprinderilor sociale relevante prin formarea culturii comportamentale, consiliere și învățarea despre bazele istorice, filozofice și sociopolitice ale culturii gazdă. “(Samovar et al. 2013: 12).

## **BIBLIOGRAFIE**

1. Larry A. Samovar, Richard E. Porter, Edwin. R. McDaniel & Carolyn S. Roy (2013). *Communication Between Cultures*, Eighth Edition. Boston: Wadsworth Cengage Learning