

LE SFIDE DELL'INTERCULTURALITÀ



Con la globalizzazione dell'economia la questione dell'interculturalità in azienda diventa una realtà inevitabile. Le organizzazioni si rinnovano, mutano, si ridistribuiscono e danno vita a nuove figure di tipo matriciale. Le attività si digitalizzano e si intensificano, le barriere geografiche si sgretolano e danno luogo ad un'intensificazione della diversità e all'emergere di team multiculturali che sconvolgono l'ambiente di lavoro tradizionale.

Le sfide dell'interculturalità

Lo sviluppo del pieno potenziale di un'azienda presente in più paesi è direttamente legato alla capacità dei suoi dirigenti e manager di gestire le differenze culturali, siano esse organizzative, regionali o sociali all'interno dei propri team. Queste differenze (il rapporto con l'autorità, il grado di individualismo o la gestione del tempo tra le dimensioni più importanti...) possono portare ad incomprensioni e conflitti a tutti i livelli della gerarchia, spesso con importanti conseguenze sulla performance dell'azienda.

Gli shock culturali si verificano in diversi contesti:

- per gli espatriati che scoprono un nuovo paese e la sua cultura,
- in team multiculturali o internazionali,
- nell'ambito di fusioni e acquisizioni,
- in negoziati con forti interessi commerciali,
- nell'ambito di progetti che coinvolgono team trasversali dove si confrontano culture professionali diverse.

Alcuni dati

Implementare una comunicazione interculturale coerente attraverso modalità di management attente a queste dinamiche permette di sviluppare un chiaro vantaggio in azienda in tutte le situazioni che richiamano l'interculturalità. In effetti, le perdite finanziarie legate alle barriere di comunicazione tra collaboratori non sono trascurabili.

Secondo un'indagine realizzata nell'aprile 2017 da Webtorials¹ per conto di Mitel France, le imprese francesi perdono in media 9100€ all'anno e per collaboratore a causa di carenze di comunicazione interna.

Negli Stati Uniti le perdite stimate sarebbero ancora più importanti: secondo uno studio realizzato nel 2015 dall'editore americano di piattaforme collaborative Vocoli² il costo per lavoratore dovuto al calo di produttività direttamente legato a una comunicazione carente sarebbe di oltre 26.000 € all'anno. La perdita di tempo sarebbe altrettanto spettacolare: secondo questo studio un'impresa di 100 persone passerebbe circa 884 ore all'anno a chiarire la sua comunicazione.

* * * *

Il nostro approccio

In Exelysio supportiamo dirigenti e manager per permettere loro di comprendere e meglio affrontare gli shock culturali che possono mettere in difficoltà la loro organizzazione e ostacolarne lo sviluppo.

Siamo convinti che una delle chiavi per attivare una buona comunicazione e creare delle sinergie interculturali sia l'intelligenza emotiva. Il fatto di migliorare le proprie capacità in questo campo è un elemento essenziale per poter individuare più facilmente i diversi paradigmi culturali e adattarvisi.

Sul tema della comunicazione interculturale, le domande che più spesso ci pongono i nostri clienti sono: come rendere più fluida la comunicazione ed evitare i malintesi culturali, come superare gli ostacoli legati alle differenze per una maggiore efficienza collettiva e, ancora, come capire cosa può separare per trovare ciò che può unire... Tutti questi elementi sono la base per comprendere e gestire al meglio l'elemento interculturale.

Proponiamo seminari e gruppi di lavoro su misura sul tema dell'interculturalità con lo scopo di permettere ai partecipanti non solo di mettere il dito sulle differenze all'origine delle incomprensioni, ma anche di costruire insieme nuove modalità di lavoro che possano essere applicate alle realtà per utilizzare rapidamente le nozioni apprese.

La struttura di questi incontri si basa su diversi strumenti che vanno dal role playing ad altre sperimentazioni pratiche. L'accompagnamento è supportato da diversi strumenti come, ad esempio, il feedback, l'ascolto attivo, oppure strumenti più specifici come i «profili paese» o la mappatura di diversi codici culturali per analizzare il loro impatto nella vita di tutti i giorni o in azienda.

¹ Fonte: Blog Madmagz Com'in - 2017

² Fonte: Btobmarketers.fr - novembre 2015