

Povestea amuzantă a unei bariere lingvistice

de George Kun



Departamentul de Vânzări și Marketing a înștiințat conducerea firmei noastre internaționale de specialități de ciocolată că atât testările extensive pe piață cu vânzarea limitată a produselor la consumatori, cât și testările gustative și senzoriale cu experți, au dus la aceeași concluzie că produsele sunt excelente și că vor avea o cerere foarte ridicată pe piață. La asta se va mai adăuga și un suport profesional de reclame și marketing, deci producția de masă trebuie să înceapă neîntârziat.

Gata pentru producție de masă? Asta e muzică la urechea departamentului de inginerie. Vor urma proiecte mari cu fonduri serioase, identificarea echipamentului de proces și de ambalaj necesar pentru a construi linii de producție, studii comparative de performanță și cost, deplasări și vizite la firme de specialitate, întocmirea unei documentații de justificare economică a proiectului care să fie prezentată la diferite nivele de autoritate, obținerea tuturor aprobărilor urmată de lansarea "de facto" a proiectului. Cooperarea intensă cu producătorii de echipamente e și ea foarte complexă, ca să se asigure că toate specificațiile clientului vor fi înțelese și respectate și că livrarea se va face la timp. Destul de complicat, nu-i așa?

Eu am fost numit șef de proiect, pe baza expertizei mele tehnice și a istoriei mele de succes în multe alte proiecte. După două luni de cercetări intense și vizite la diverși producători internaționali de echipamente din industria

alimenatară, am ales sursa care a și fost acceptată. Uzina era aflată în nordul Italiei, aproape de Torino.

Urma să pregătesc documentația pentru aprobarea proiectului, cu justificarea tuturor cheltuielilor, duratei de completare și a personalului necesar.

Procesul de aprobare finală trece prin diferite nivele de examinare, fiecare cu întrebările și provocările lui. La sfârșitul acestui efort am prezentat propunerea de proiect conducerii firmei. Ca de obicei, primul lucru examinat este costul final. Automat, fără nicio explicație, ei îl reduc cu 20%, cu instrucțiuni de revizuire și o prezentare nouă care să reflecte noul cost. Acest sistem era de fapt un joc politic, bazat pe prezumția că inginerii vor "umfla" costul ca să fie acoperiți pentru situații neprevăzute, iar inginerii umflau și ei costul, în anticiparea unei reduceri garantate. O situație tipică de "ce a fost mai întâi, oul sau găina?"

Gata să dau o justificare solidă, am încercat să obțin fonduri suplimentare, dar mi s-a explicat că dacă ai destui bani, oricine poate să facă proiectul, dar de la un inginer ca mine, se așteptau la demonstrarea creativității și inovației ca să mă descurc cu banii aprobați, fără compromisuri majore.

Tocmai pentru că eram inginer, nu puteam să iau scurtături la calitate, performanță sau, doamne ferește, la siguranța echipamentului, așa că m-am concentrat la variante bune de "creativitate" și spirit de "inovație". În final am găsit o soluție elegantă și foarte practică.

Am propus ca în loc să aducem din Italia tehnicienii firmei pentru instalare, testare, și punere în producție, să trimitem la firma italiană personalul nostru canadian calificat, care să fie antrenat prin participare directă la asamblarea și testarea echipamentului în Italia, trecând și niște examene de competență aprobate de producătorii italieni. Urma ca apoi canadienii să reassembleze și să pună în producție linia nouă, în Canada, fără niciun ajutor de la tehnicienii firmei italiene.

Propunerea mea a fost aprobată și mi s-a dat sarcina să selectez doi mecanici, un electrician și un programator din uzină și să-i duc în Italia pe 4-6 săptămâni.

După calcule detaliate de cost, alternativa mea era cea mai economică, dar beneficiul major era cel de durată lungă. Tehnicienii noștri deveniți "proprietarii" echipamentului, nu numai că urmau să-l utilizeze, să-l repare și să-l întrețină cu grija pe care o dai unui obiect ce-ți aparține, dar puteau interveni instantaneu în cazul unor defecțiuni majore. Dacă ar fi rămas dependenți de ajutor exterior, de dincolo de ocean, pierderile de producție și costul puteau fi imense.

Tehnicienii aleși de mine erau foarte buni și urmau să demonstreze cât de eficienți și concentrați vor putea rămâne, timp de câteva săptămâni, departe de

casă, într-un anturaj de limbă și cultură diferită și cu presiunea de a onora cu succes maxim încrederea investită în ei.

Mai era o lună până la plecare și trebuiau facute numeroase aranjamente administrative.

Știam că italienii nu vor avea prea mult timp pentru pregătirea testelor, cu atât mai mult cu cât erau în engleză, așa că m-am ocupat eu de acest aspect. Înainte de plecare am întocmit un curs de calificare individuală, care acoperea toate subasamblurile mașinii, piesele de schimb, bazele de operare, reparații și întreținere și încă 500 de întrebări de competență, la care răspunsurile corecte puteau fi date doar prin studiu intens, atât al echipamentului cât și al manualelor. Urma să finalizez cursul cu italienii care înțelegeau binișor engleza scrisă, dar nu prea o vorbeau. Trebuia aprobat planul de studii, cantitatea de informații digerabilă pe o zi de 8-10 ore, precum și relevanța întrebărilor și sistemul de notare. Cu cât eram mai bine pregătiți, cu atât mai mult putem conta pe ajutorul lor.

A venit și ziua cea mare a plecării. Eram entuziasmați, era un eveniment deosebit pentru toți. Fiind un zbor lung, ni s-a permis să facem voiajul în "Business Class" care oferea un confort superior. Până la urmă am sosit la Torino, am închiriat două mașini și ne-am dus direct la hotel, unul simplu, curat și nu exagerat de scump. Firma noastră permitea luxul de o persoană pe cameră, care mi-a adus aminte de delegațiile din România, unde se înghesuiau până la 4 persoane de același sex. Ne-am dus la camerele noastre și ne-am dat întâlnire în 3 ore în holul hotelului pentru prânz.

La restaurant am luat o masă mare de 6 persoane și chelnerul, destul de prompt, ne-a dat meniul ca să comandăm. A urmat o perioadă de jumate de oră până toți au reușit să comande ceva. Meniul era în italiană, germană, franceză și engleză. Singura limbă pe care "băieții" o vorbeau era engleza și traducerea nu era prea bună nici ea. Am preluat eu explicațiile, ca să constat cu surprindere că niciuna dintre mâncărurile disponibile nu le era cunoscută și au întrebat dacă se serveau hamburgeri cu cartofi prăjiți și dacă aveau ketchup sau alte condimente sau sosuri care se serveau în America de Nord stoarse dintr-o butelie de plastic. Nu, nu se servea așa ceva. Atunci mi-am convins colegii să încerce ceva specialități italiene pe care urma să le comand și eu.

Cu ocazia acestui prim prânz italian luat împreună, am mai aflat și alte amănunte interesante. Tehnicienii mei nu călătoriseră niciodată în Europa, doar de câteva ori în Florida, ca să joace golf iarna. Pentru ei Europa era un loc cu mâncăruri ciudate, lipsă de parcare, locuințe foarte mici, aglomerație, snobism în ținută, unde nu erai admis la multe restaurante, baruri și spectacole în teniși și tricou,

mașini prea mici și benzina la cost dublu decât ar trebui să fie într-o țară civilizată.

Totuși, această escapadă în Italia era văzută ca o ocazie extraordinară de a ieși din rutina de la servicii cât și din cea de acasă. Am stabilit să ne întâlnim în holul hotelului a doua zi dimineața și după micul dejun să plecăm cu toții împreună la firmă.

Am fost primiți într-o sală de conferințe cu gustări și cafea espresso, pentru binevenit și o sesiune generală de orientare. Apoi am făcut cu toții un tur al uzinei pentru a ne familiariza cu echipamentul existent și cu rutina zilnică. După ceea ce eu m-am retras în biroul inginerului șef ca să revizui programul propus de mine pentru examinare și sistemul de marcare. Această cooperare a rezultat în finalizarea documentelor, cu adăugiri și modificări sugerate de experții locali.

În zilele următoare s-a stabilit o rutină fluidă și eficientă și la sfârșitul zilei ne adunam pentru a analiza progresul făcut și a lămurii problemele nerezolvate din timpul zilei.

Am reușit să mențin o atmosferă de competiție prietenească și "băieții" se întreceau în a demonstra experiența nouă acumulată zilnic.

Am mai înființat și o rutină de seară, de orientare turistică și socială care a devenit extrem de apreciată.

Grupul se aduna în camera mea, care avea și un spațiu suplimentar cu o masă mare, scaune și două fotolii, pentru întruniri informale. Acolo am întins hărți mari, cu detalii din nordul Italiei, sud-estul Franței și sudul Elveției, cu prezentarea a zeci de atracții naturale, istorice, urbane, sociale și culinare, pe care eu le știam deja ca european precum și din alte călătorii. În plus am selectat din broșurile de reclamă turistică din hotel tot ce era în engleză, precum și altele cu descrieri ce meritau traduse. Deschiderea ochilor la aceste atracții în majoritate necunoscute grupului au creat o mare curiozitate și interes.

Cum weekendurile erau libere și aveam două mașini, existau posibilități practic nelimitate de a face escapade spectaculoase în 3 țări: Italia, Franța și Elveția. Era încă în epoca pre-internetului, deci informația se colecta din broșuri, cărți, reviste, adică relativ foarte încet. Întrucât aveam la dispoziție multe weekenduri, am vrut neapărat ca echipa mea să profite de aceasta ocazie unică de a vedea lumea în confort și cheltuială minimă. S-a creat astfel un mare stimulant de a termina planul de lucru săptămânal, pentru a utiliza și savura din plin weekendul.

Dilema era nu atât unde să mergem, ci pe cine să iau în mașina mea. Pentru mine, alternarea muncii intense și stresante de a organiza, supraveghea și conduce progresul proiectului în timpul săptămânii cu rolul de ghid turistic în

unele dintre cele mai spectaculoase părți ale Europei era ca în basme. Astfel am văzut Coasta de Azur, Monaco, Le Cinque Terre, Milano, Veneția, Lago Maggiore, Como și Garda, turnul din Pisa și multe alte minuni. Rolul meu de ghid și cunoscător de limbi străine s-a dovedit foarte util. În semn de recunoștință, băieții au lucrat cu sârguință, nu au curtat recepționistele, nu au adus "vizitatoare" în camere și au băut cu măsură. În prezența mea trebuiau să se comporte cu mai multă stăpânire de sine decât dacă ar fi fost de capul lor.

Într-o vineri seara programatorul, omul cel mai respectat dintre tehnicieni și asistentul meu direct, mi-a spus că băieții au hotărât să petreacă weekendul în Elveția la schi. Mi-a promis că vor fi la servicii la timp, cel târziu luni dimineața. Oricum meritam și eu o pauză.

Zâmbind, m-am gândit că la urma urmelor nu sunt tatăl lor, sunt majori și vaccinați și weekendul e și al lor, așa cum și-l doresc. Le-am mulțumit că m-au informat de planurile lor și le-am urat o mini-vacanță de schi excelentă, dar să aibă mare grijă atât la condus cât și la schiat, pentru că era sezon de avalanșe și asta adăuga un risc suplimentar.

Planul meu era să mă duc la Florența, să vizitez și Galeria Uffizi, întodeauna aglomerată, să înnoptez acolo și duminica devreme să mă duc la Verona.

Înainte de plecare i-am mai întrebat pe băieți dacă aveau nevoie de sfaturi, dar au spus că au studiat bine hărțile și abia așteaptă să vadă ceva din Elveția. Planul lor era să meargă spre nord pe valea Aostei și să treacă în Elveția prin pasul Grand St. Bernard, până la Martigny și de acolo spre Zermatt, faimoasa stațiune de schi.

Era spre sfârșitul lui octombrie, când vremea la munte devine mai imprevizibilă ca de obicei.

La ora 8 dimineața am plecat cu toții: eu spre Florența, ei spre Elveția.

Eu am reușit să văd tot ce mi-am planificat. Galeria Uffizi în sine merita drumul. Dar evenimentul cel mai ciudat, de care îmi amintesc până astăzi, a fost o imensă procesiune a sectei Hare Krishna. Vreo 300 de membri în costume portocalii au pornit în coloană pe malul râului Arno, au trecut Ponte Vecchio și au continuat în direcția opusă, pe celălalt mal al râului. Tot timpul cântau melopeea lor tradițională: Hare Krishna, Hare Krishna, Krishna Krishna, Hare Hare. Hare Rama, Hare Rama, Rama Rama, Hare Hare. Efectul era atât de contagios, încât am urmat și eu procesiunea, cântând în gura mare, împreună cu un grup de gură-cască.

M-am întors la Torino duminică seara pe la 10 și m-am dus direct la camera asistentului meu, programatorul. Toți flăcăii mei erau acolo, bând bere și jucând

cărți. Am văzut pe fețele lor că ceva nu era tocmai în regulă, dar n-am zis nimic. Până la urmă unul dintre mecanici a zis:

- George, mare păcat că n-ai venit cu noi sau poate că noi ar fi trebuit să mergem cu tine, căci nu ne-ai dezamăgit niciodată.

Apoi programatorul a continuat cu detalii:

- Drumul în amonte spre granița elvețiană era cam cețos, așa că a trebuit să mergem încet. Până la urmă, cam la 100 km de pasul Grand St. Bernard, era un semn mare pe care scria în germană, franceză și italiană:



Cum n-aveam cu noi dicționare, (asta era în era de pre-internet) am încercat să ghicim, dar n-am putut ajunge la un consens, așa că am decis că avem șanse 50/50 să însemne "deschis" și am continuat drumul. După încă 50 de km semnul s-a repetat și ne-am zis că dacă am condus deja până acolo, hai să continuăm, că șansele nu s-au înrăutățit, au rămas aceleași. După încă vreo 45 de km de condus chinuit, cu vizibilitate din ce în ce mai proastă și zăpada deja serioasă, ne-am oprit în fața unei bariere largi, cu aceleași semne, blocând tot drumul. Situația s-a lămurit fără echivoc și astfel am învățat un cuvânt nou în trei limbi.

Eu îi ascultam uimit și până la urmă am spus:

- A fost într-adevăr o situație nefericită, dar nu pricep, cum niciunul din voi nu a înțeles măcar varianta franceză. Canada e o țară oficial bilingvă, sigur ați avut cursuri de franceză chiar dacă doar elementară. Nu se poate să nu fi întâlnit cuvântul fermé.

- L-am întâlnit, a zis programatorul, cel mai vorbăreț și mai isteț dintre ei, dar vezi George, cuvântul fermé nu era pe semn. Era barré! și a izbucnit în râs, dându-și seama cât de mult a dat-o în bară.

La drept vorbind nu i-am selectat pentru această misiune pe baza aptitudinilor lingvistice, doar a celor tehnice, dar acum au învățat într-un mod neplăcut ce bine e să mai vorbești și o altă limbă.

- Și după aceea ce ați făcut? i-am întrebat.

- Păi ne-a fost și rușine și jenă. Ne-am simțit cam proști dar mai ales furioși, așa că ne-am întors. Drumul a fost foarte obositor, n-avea rost să înnoptăm pe drum, așa că ne-am întors la hotel și am dormit bine. A doua zi ne-am uitat la canale britanice de TV, apoi am mers la prânz, am renunțat la cină și acum, "după cum vezi", bem bere și jucăm cărți.

Misiunea s-a terminat cu succes, italienii au fost impresionați de seriozitatea canadienilor și cu toții au trecut cu brio examenele de calificare.

Restul ieșirilor le-am făcut împreună, fără incidente.

Băieții au învățat o mulțime de termeni tehnici în italiană, iar italienii și-au îmbunătățit și ei engleza, în afară de inginerul șef, care continua să comită, "cu o precizie inginerească", o crimă lingvistică majoră în limba engleză, spunând tot timpul I must to do, spre amuzamentul binevoitor al grupului canadian.

Echipamentul a fost finalizat la timp, trimis în Canada, re-asamblat, testat și pus în funcțiune în întregime de grupul nostru canadian.

Vicepreședintele m-a felicitat și mi-a strâns mâna, adăugând cu umorul lui britanic: "OK, George, that was good, you can keep your job for now" (În regulă, George, ai făcut o treabă bună, momentan poți să-ți păstrezi slujba.)