

Differenze linguistiche nella formazione di tecnici italiani e stranieri

di Gian Luca Bolelli¹

Il formatore è generalmente un uomo di parola. Di molte parole.

Parlare è il suo mestiere, lo fa con passione perché gli è naturale, è nel suo elemento e ci nuota senza sforzo. Farlo in pubblico non è per lui di nessun imbarazzo, sempre che l'argomento sia tra quelli conosciuti.

Se consideriamo anche che i concetti espressi sono spesso ripetitivi, parlarne riesce a diventare quasi un automatismo, come i gesti atletici degli sportivi.

La padronanza della lingua italiana è generalmente una caratteristica fondamentale per qualsiasi formatore, il quale si diletta anche nel trovare nuove terminologie o espressioni verbali per esprimere il concetto che si è prefisso di trasmettere. Lo fa per necessità, perché non sempre gli studenti sono in grado di afferrare quei concetti nella loro pienezza, così l'utilizzo di parole diverse, parole nuove, parole originali o insolite, ma anche esempi e sillogismi aiuteranno e faciliteranno la comprensione e l'acquisizione dei concetti e dei messaggi da parte di tutta la platea. Lo fa anche per diletto però. Spesso lo diverte e lo sollazza la consapevolezza di aver trovato una nuova forma per esprimere quello che in passato aveva già ripetuto così tante volte da farlo diventare nauseabondo.

Il formatore tecnico non fa eccezione.

Nell'ambito della formazione tecnica a tecnici di assistenza clienti, quando questi provengono da paesi esteri, si utilizza l'inglese come lingua standard. La pratica è talmente ovvia e metabolizzata da tutta l'organizzazione che la lingua del corso non viene nemmeno menzionata nella presentazione o nel listino degli stessi;

“ça vient sans dire”², direbbero i francesi.

È un luogo comune ormai affermare che nel linguaggio corrente l'utilizzo di parole anglofone costituisce la normalità della vita di tutti i giorni. Scrivere la frase qui sopra

¹ Da 23 anni Formatore presso Emerson Network Power Academy, responsabile della formazione dei Formatori Tecnici Service International e dei Tecnici addetti all'Assistenza Clienti. E-mail: lucabolelli@libero.it

² Lett. “Non c'è bisogno nemmeno di dirlo”; Ovviamente.

utilizzando solo parole italiane ha richiesto uno sforzo sicuramente superiore a quello fatto semplicemente sostituendo per esempio alla parola “vantaggio” la parola “plus”, a “vissuto” uno splendido “background”, a “informazione” un semplice “input” o addirittura a “platea” l’abusato “target”.

Nella formazione tecnica l’utilizzo dell’inglese è oltremodo facilitato essendo gli argomenti trattati in questo tipo di formazione intrisi di termini tecnici provenienti da quella lingua che non hanno una vera e propria traduzione in italiano.

Nell’espressione di un concetto tecnico, o nella descrizione di una procedura o una configurazione di macchina in Italiano il formatore potrà quindi avvalersi di tutti gli ‘strumenti’ che la sua lingua madre gli mette a disposizione, cercando quindi di esprimersi con forme lessicali e grammaticali diverse, così da mantenere alta la concentrazione degli studenti e aiutarli nella difficile operazione del ricordare.

“Mi ricordo che hai detto quella battuta/quel nome/quel verbo a proposito di questo circuito”.

Avete vinto.

L’utilizzo di una lingua straniera invece comporta delle attenzioni particolari durante i corsi in aula che, a seconda della frequenza con cui si utilizza la suddetta lingua, dovrebbero inibire quei meccanismi automatici e quella ricerca della “parola nuova” di cui si parlava sopra.

Non solo.

Mentre in un corso in Italiano l’utilizzo di parole ricercate o anche modi di dire può costituire un vantaggio per chi ascolta, nell’utilizzo di una lingua straniera questa pratica va sempre commisurata alla platea dei discenti, ovvero: l’origine della platea (dove per origine si intende provenienza geografica ma anche “vissuto” professionale) costituisce un’importante informazione da tenere in considerazione nella scelta del tipo di linguaggio.

Sia a livello di terminologia che di accento.

Gli studenti dei corsi internazionali dedicati all’assistenza clienti delle grosse multinazionali sono tipicamente provenienti da varie regioni del continente Europeo, se non da vari continenti.

La loro lingua madre non è l’inglese, il quale non sempre è compreso con l’immediatezza e la qualità che un madrelingua possiede. Il loro vocabolario può essere limitato sia a livello di sostantivi che a livello grammaticale, il loro orecchio potrebbe non essere avvezzo all’ascolto dell’inglese o potrebbero farne un uso talmente saltuario che il corso costituisce un ‘unicum’ nella loro vita professionale. Questi fattori il formatore tecnico li valuta con attenzione già nelle prime ore di lezione. Il classico “giro di tavolo” di presentazione fornisce ottime indicazioni sul livello di comprensione e di espressione in lingua inglese che i gli studenti possiedono, qualche domanda mirata porterà poi ulteriori conferme alle prime impressioni.

La “taratura” del linguaggio da utilizzare coinvolge, lo abbiamo già visto, sia la terminologia, ovvero i sostantivi e la grammatica da utilizzare, che l’accento.

‘Holy cow’ !



Che poi significa semplicemente “accipicchia!” è una espressione americana che non può essere utilizzata in una classe dove siedono francesi, polacchi, portoghesi e russi; non è giustificabile nemmeno nel caso in cui il vostro datore di lavoro sia ‘made in USA’ credetemi (come nel mio caso), e genererà solamente stupore e un certo imbarazzo (anche vostro, certo), solo per fare un esempio banale e un po’ sciocco. Meglio quindi utilizzare solamente termini dall’inglese più classico, quello che insegnano alla scuola pubblica per intenderci. Le scarpe da ginnastica non saranno mai le americane “snickers”, bensì le trasformeremo in un molto scolastico “normal shoes”, come per il buongiorno non useremo mai un australiano “g’day mate” ma un semplicissimo “good morning”.

E poi c’è l’accento.

Per chi, come me, è nato e cresciuto tra emilia e romagna ovunque l’inglese ci metta di fronte ad una “ti”, noi la trasformeremo in un’orgia di “sc” senza fine³, senza parlare poi della mostruosa “commissioning”⁴ dove le “S” banchettano senza tregua. In generale comunque il madrelingua italiano, che non abbia un vissuto all’estero nel suo passato prossimo, avrà sempre quell’accento tipico, che film come “Stregata dalla luna”⁵ di qualche tempo fa hanno portato alla notorietà in tutto il mondo.

C’è poco che si possa fare.

Ma come formatori tecnici non dobbiamo fare assolutamente nulla, non ci è richiesto. Il Francese, il Russo, il Cinese o il Brasiliano che ci stanno ascoltando non necessitano di una pronuncia inglese oxfordiana, bensì di parole scandite lentamente e chiaramente, come abbiamo visto di vocaboli semplici e grammatica essenziale. Cercare sforzandosi di sembrare madrelingua inglesi, come gli equipaggi degli aerei fanno con pessimi risultati, non è una buona idea, punto.

Diverso potrebbe essere il discorso quando l’intera classe è formata da madrelingua dello stesso idioma, ovvero nel caso di una classe geograficamente omogenea.

In questo caso la padronanza della lingua farà certamente la differenza, tanto più il formatore riuscirà ad avvicinarvi al loro livello (rimanendo consapevole che eguagliarlo è impossibile) tanto più ne beneficerà la loro comprensione. Il formatore ne guadagnerà moltissimo anche in stima e rispetto; infatti sin dalle prime battute del corso gli verrà riconosciuta una certa autorevolezza in quanto possessore di una cultura (la padronanza di una lingua straniera) a loro inaccessibile.

Qui anche l’accento fa la sua parte, anche se non fondamentale.

Essere in grado di limare via l’accento italiano è sicuramente un ‘plus’ che viene ben considerato e poco importa se, come successo al sottoscritto, una classe di sud-americani marchia il vostro spagnolo come ‘castillano de espana’.

Vi hanno comunque dato un bollino di qualità.

³ Se siete consanguinei con il Lambrusco o con il Sangiovese provate a pronunciare cose tipo ‘organisation’, ‘creation’ o ‘communication’ e poi fatelo fare all’insegnante meridionale di inglese di vostro figlio.

⁴ ‘Messa in servizio’: di solito riferito ad una apparecchiatura o macchinario.

⁵ Film del 1987 con Nicholas Cage e Cher. Da vedere rigorosamente in lingua originale, il titolo è “Moonstruck”.

Occhio però ai modi di dire tipici di alcune zone geografiche. Gli esempi fatti precedentemente calzano a pennello anche in questo caso. La faccio semplice: non si usano espressioni americane in una classe di inglesi o viceversa.

Regola valida anche per tutte le altre varianti delle lingue più utilizzate.

Buona regola è quella di iniziare il corso scusandosi per il livello della lingua che si andrà a utilizzare e per la pronuncia, chiedendo agli studenti di partecipare ed aiutare nel caso in cui ci siano delle incomprensioni. Questo aiuterà a ridurre al minimo eventuali situazioni imbarazzanti nel caso di difficoltà con alcuni vocaboli nel prosieguo del corso e, allo stesso tempo, darà la possibilità al formatore di ricevere un aiuto da parte degli studenti aiutando così sia la comprensione da parte di tutta la classe come la partecipazione alle lezioni.

Quando si parla di formazione tecnica per tecnici di assistenza clienti la formazione si divide in due sezioni fondamentali: quella teorica e la parte pratica. Nella formazione in aula il formatore in Italiano utilizzerà quindi tutto il proprio bagaglio linguistico per massimizzare l'efficacia nel trasferimento delle informazioni, mentre all'opposto il formatore in lingua straniera si mostrerà attento proprio ad evitarlo quando i discenti non sono madrelingua. Lo farà, per quanto nelle sue possibilità solo per le classi madrelingua ed omogenee per idioma e provenienza.

Quanto riesce a trasferire un formatore in lingua straniera?

Sicuramente meno, sia a livello quantitativo che qualitativo, di un formatore madrelingua (italiano nel nostro caso).

La parte pratica del corso viene in soccorso svolgendo una funzione comunicativa 'non-verbale' fondamentale e dovrà quindi essere curata in maniera più attenta rispetto a quello che un formatore in italiano può permettersi di fare. Egli infatti avrà sempre a disposizione la infinita varietà di sintassi che la sua lingua madre gli mette a disposizione per recuperare anche situazioni difficili dove la comprensione dello studente non risulta ottimale.

Il formatore tecnico in lingua straniera dovrà in definitiva riuscire a trasferire gli stessi contenuti del formatore in lingua italiana, utilizzando però un bagaglio di vocaboli e verbi decisamente più limitato, sfruttando quindi in maniera più spinta la comunicazione visiva e/o non-verbale, ma anche e soprattutto la tecnica del 'learn by doing'.

"I was not sure before, but after seeing your diagram/demonstration is fully clear now".⁶

Adesso la vittoria è definitiva.

⁶ "Non ero sicuro (di aver capito), ma adesso dopo aver visto il tuo schema/la tua dimostrazione è completamente chiaro".

