

Formare gli stranieri: non basta conoscere l'inglese È necessario possedere una particolare forma di cortesia culturale

di Fernando Dell'Agli¹

Ho di recente ricevuto via internet la pubblicità di un corso **ICE** (Intercultural Competence in English); nell'articolo di presentazione vengono sviluppate alcune considerazioni che ho trovato interessanti, sia perché ricollegabili ad esperienze dirette che ho fatto tenendo corsi all'estero in lingua straniera – inglese e spagnolo – sia perché, fatte le debite proporzioni, possono essere utili anche tenendo corsi in italiano, quando si abbia a che fare con un uditorio che presenti caratteristiche culturali particolari.

L'articolo cui mi riferisco sottolinea il fatto che oggi l'inglese – il cosiddetto *business english* o inglese d'affari – è diventato una lingua franca, usata in consessi multinazionali e quindi parlata anche tra coloro che non sono anglo-americani, e perciò hanno usi, costumi, tradizioni, modi di dire diversi da quelli dei paesi anglosassoni di cui l'inglese è madre lingua.

La necessità di una cortesia e buona educazione linguistico/culturale

Oggi più dell'80% degli incontri internazionali nei quali si usa l'inglese non vedono tra i partecipanti né inglesi né americani. Questo comporta la necessità da parte dei formatori e dei facilitatori di conoscere e saper usare una forma di cortesia e di buona educazione linguistica e culturale che eviti il rischio di offendere particolari sensibilità, diverse da quelle dei paesi anglosassoni dove l'inglese è la lingua madre. E' un problema che mi ero già posto in diverse occasioni, tenendo dei corsi all'estero: di volta in volta, a seconda del paese e dell'uditorio, avevo adottato approcci diversi, che per fortuna si sono sempre rivelati efficaci.

Descriverò tre situazioni diverse, che mi permetteranno di illustrare meglio cosa intendo.

¹ Esperienza manageriale in una multinazionale nelle vendite e nella formazione. Da vent'anni libero professionista, consulente, formatore e counselor, in Italia e all'estero. Master in counseling della riprogrammazione esistenziale. Da 25 anni socio AIF. E-mail: f.dellagli@tiscali.it

La prima situazione riguarda ciò che accadde a Bruxelles: ero stato invitato a tenere dei corsi comportamentali in inglese allo staff di Eurochambre, organismo internazionale con dipendenti provenienti dai diversi paesi dell'Unione; in questo caso Eurochambre rappresentava di per sé un *melting pot* in cui si mescolavano diverse mentalità, culture, abitudini, per cui la sola difficoltà incontrata è stata quella di avere a che fare con persone con una certa "puzza sotto al naso" perché ritenevano – a ragione o a torto – di ricoprire un ruolo particolarmente importante, ma questo avrei potuto trovarlo in certi ambienti anche in Italia.

Nel secondo caso ero stato incaricato da una società di consulenza di tenere dei corsi sulle competenze manageriali – in spagnolo – a dei capi intermedi della FIAT Autos de Madrid; già conoscevo la cultura e la mentalità spagnole, mentre l'aspetto più critico era rappresentato dalla mia conoscenza dello spagnolo, non fluida come quella dell'inglese.

Decisi di superare la difficoltà facendo un patto con i miei allievi: dissi loro che era mia responsabilità illustrare gli argomenti del corso, mentre affidavo loro la responsabilità di correggermi nei casi nei quali avessi commesso degli errori di spagnolo. La cosa li divertì molto ma fu anche apprezzata, probabilmente perché rappresentava da parte mia un omaggio alla loro lingua e alla loro cultura; presero il loro impegno seriamente, e nei momenti di condivisione – ad esempio a pranzo – mi raccontarono moltissime cose della loro storia e delle loro tradizioni, non dimenticando di correggermi quando necessario.

Come adattarsi alla cultura del nostro uditorio

Il terzo caso è stato il più difficile: dovevo fare dei corsi manageriali in inglese a dei capi intermedi di una importante società di telecomunicazioni in Giordania e in Kuwait, paesi musulmani. Tra gli argomenti da trattare c'era anche la negoziazione.

Ero perplesso per due motivi: parlare di negoziazione in territori così vicini ad Israele e alla Palestina richiedeva particolare sensibilità ed equilibrio, e il fatto di parlare a dei musulmani mi impediva di usare come metafora una delle 101 storie Zen, a me tanto care, per il timore di offendere la sensibilità di qualcuno con l'accento ad un'altra religione o filosofia di vita.

Non volevo comunque rinunciare alla storia Zen detta del Dialogo Muto che trovate in questo numero, storia che trovo molto efficace per illustrare cosa vogliono dire malinteso e pregiudizio; allora decisi di riscriverla *ad usum delphini*: i monaci divennero due alpinisti che risiedevano temporaneamente in un rifugio su un picco delle Ande, e il monaco viandante divenne un alpinista che si era disperso e cercava rifugio.

La storia del Dialogo Muto filò via senza intoppi, e già mi sentivo più tranquillo; dopo aver spiegato l'argomento della negoziazione, con la tecnica del win-win, pensavo che anche l'ostacolo principale fosse superato, quando uno dei partecipanti, guardandomi fisso negli occhi, mi chiese: "Ma se io riesco a dimostrarti che la religione del profeta Maometto è superiore alla religione cristiana tu cosa mi dici, tu cosa fai?"

Feci un respiro profondo, e poi gli dissi: "Se tu riuscissi a dimostrarmi la superiorità della tua religione sulla mia, ovviamente io dovrei accettare la tua dimostrazione; ma

poiché tu sei una persona intelligente e onesta, sono certo che se io riuscissi a dimostrarti la superiorità della religione cristiana sulla tua anche tu faresti altrettanto. Però io non ho voluto dimostrarti la superiorità di una posizione sull'altra, per cui uno vince e l'altro perde; nella negoziazione ben condotta entrambe le parti ottengono qualcosa nel reciproco rispetto.

In questo modo io posso entrare nella tua Moschea ed essere accolto con rispetto come un fratello, ed altrettanto potrai fare tu entrando in una chiesa cristiana, trovando accoglienza fraterna e rispetto”.

La mia spiegazione sembrò convincerlo, e smise di discutere; ma la conferma la ebbi leggendo i questionari di gradimento del seminario: in uno c'era scritto “Docente di grande apertura mentale e onestà intellettuale”.

Un'esperienza italiana

Chiudo in chiave scherzosa ricordando un 'esperienza dei tempi dell'università, per indicare che anche in Italia ci si può imbattere in differenze culturali e linguistiche; c'era un collega che usava solo parolacce in maniera ambivalente, per lodare o per criticare, non conoscendo evidentemente altri vocaboli.

Una volta, dopo una lezione di Scienza delle Costruzioni particolarmente entusiasmante, gli chiesi cosa ne pensasse e se ne uscì con un diluvio di parolacce, intervallate solo da articoli e preposizioni; stupitissimo, gli chiesi come mai non gli fosse piaciuta, e lui mi disse che gli era piaciuta moltissimo, ma lo compresi dalla mimica facciale perché le parolacce e gli aggettivi usati erano identici a quelli usati prima.

Da questo collega ho imparato molto circa il linguaggio del corpo e soprattutto riguardo alla prossemica: quando ti parlava sottolineava i concetti colpendoti la spalla con le dita fino a lasciarti dei bei lividi, chiedendoti insistentemente, con marcato accento dialettale “Capito mi hai?”

