

L'IMPORTANZA DELLA BUSINESS ETIQUETTE

La pedata di Totti pur suscitando il biasimo di parte del pubblico ha anche prodotto reazioni giustificazioniste, che hanno sorpreso non meno dell'episodio che le ha generate.

In un simile clima culturale viene da chiedersi se e quanto può valere il rispetto delle forme, delle regole di comportamento nelle relazioni con altre persone o soggetti.

Eppure, a parte questi casi eclatanti, nelle relazioni professionali, di affari, interpersonali ci si occupa sempre di più della cura dei rapporti formali.

La *business etiquette* è ormai materia di innumerevoli corsi di formazione cui qualsiasi ambizioso manager nordamericano partecipa e ha cura di comunicare e sottolineare nel CV.

Vi sono regole comunemente accettate nella vita delle imprese che riguardano tutte le forme di comunicazione: scritta, verbale, di persona, telefonica, di dipendenti e dirigenti nei diversi contatti con i pubblici dell'azienda stessa.

Il rispetto delle forme nel mondo degli affari, pur non essendo così rigidamente fissato come in ambito istituzionale, non ha per questo meno importanza: ogni azienda ci tiene ad avere un suo stile soprattutto nelle occasioni e con i pubblici più importanti.

Se talvolta rispettare forme e regole ci può risultare tedioso e poco rilevante state certi che i nostri interlocutori le apprezzeranno sempre quando non ne saranno profondamente colpiti. Non si faranno invece sfuggire ogni nostra caduta di stile.

E se queste considerazioni sono forse banali e risapute, magari spesso anche sottovalutate, oggi invece il sempre più accelerato processo di globalizzazione pone ancora di più l'accento sulla necessità di acquisire la conoscenza di tante culture e di rispettare forme diverse a cui non siamo stati abituati né educati. Questo processo di globalizzazione ci riguarda sia all'interno, con la trasformazione multiculturale della nostra società, sia all'esterno nei rapporti internazionali che ci capita sempre più spesso di avere per affari, cultura, turismo.

Se stiamo aspettando un uomo d'affari o una delegazione di giapponesi è bene sapere, ad esempio, che per questo popolo prendere un bagno è qualcosa di più che lavarsi, è una specie di rito, un momento di rilassamento e che a loro non piace entrare con le scarpe nello spazio in cui abitano, dormono ecc., di qui la necessità di procurare loro un albergo che abbia camere con vasca da bagno, e non solo doccia, e che fornisca in camera anche le ciabattine.

Se vi ritrovate invece belli, comodi, sprofondati in una poltrona del salotto di una hall di un albergo in conversazione con un russo state attenti ad incrociare le gambe, potete farlo,

ma in modo da non mostrare al vostro interlocutore la suola delle scarpe. Viene considerato estremamente maleducato e una vera mancanza di rispetto.

Ma e poi come la mettiamo con la puntualità? Se non siete puntuali nel nord Europa o nel nord America sarete guardati molto male e la vostra credibilità ne riceverà un colpo mentre invece un ritardo in giusta misura andrà benissimo in sud America e in quasi tutti i paesi mediterranei, esclusa la Francia in cui sono generalmente tollerati solo pochi minuti.

E l'abbigliamento a cena? Solitamente gli stranieri si aspettano che venga loro detto come presentarsi e molti anche a che ora finirà.

Che dire poi dei rapporti con l'altro sesso o forse, a seconda della cultura sociale più o meno evoluta di questo o quel paese, dei vari sessi? O di una bella, ma opportuna o inopportuna, discussione politica sulle istituzioni o sulla situazione del paese del vostro interlocutore?

Bisogna anche essere informati delle più diffuse superstizioni, tradizioni, feste nazionali, essere al corrente di eventuali divisioni e contrasti etnici o nazionali per evitare clamorose *gaffe*.

Ma anche l'organizzazione o la gestione di una riunione deve tenere conto di culture diverse. Americani e nordeuropei preferiscono discussioni dirette senza tanto girare attorno al nocciolo delle questioni, vogliono concludere nel più breve tempo, mentre gli orientali amano ripetere più e più volte gli stessi concetti, le stesse posizioni.

Insomma nel terzo millennio i viaggi, i rapporti con altre realtà sono oramai da tempo così diffusi che la non conoscenza o meglio la superficialità e l'indifferenza per le culture altrui non sono più considerate *gaffe*, ma pura e semplice ignoranza quando non mancanza di rispetto.

Rudi Conti – docente senior CTC