

PUNTO DI VISTA

Ogni occhio ha il suo sguardo, KOLL'EIN O ELHA NA THRAH

Con questo numero, inizia un viaggio intorno al mondo. Parleremo di esperienze vissute, di persone incontrate, di particolarità, dell'unicità di luoghi e di usi e costumi, anche professionali, che fanno sì che il mondo non sia una sola realtà globale ma bensì un insieme di luoghi altri, singolari e sorprendenti. Come diceva Albert Einstein, "Chi non riesce più a provare stupore e meraviglia è già come morto ed i suoi occhi sono incapaci di vedere"

Sonia Bernicchi

Il Vicino Oriente l'ho scoperto per lavoro e, subito, mi ha conquistata. Di questo mondo mi affascina la gentilezza, il calore umano, i suk con i suoi profumi ed i suoi colori, la calca, il chiasso ed il trambusto, la fiera degli uomini dai lunghi caffettani bianchi e le donne dagli occhi grandi il cui viso è coperto dal velo.

In Medio Oriente in estate si vive di notte. Durante il giorno il caldo è insopportabile e cercare riparo all'ombra del suk è questione di sopravvivenza. Al tramonto, quando dal deserto soffia una brezza leggera, le strade si popolano di gente. Negozi e bazaar aperti fino a tardi, caffè all'aperto dove gli uomini sorseggiano pigramente tè alla menta o caffè animati da chissà quali discussioni, donne che camminano a braccetto, ristoranti dove la lentezza del narghilè vince sugli affanni della vita.

DESCRIVERE IL MONDO ARABO NON È FACILE. Si parla di Arabi, Mussulmani, Maroniti, Berberi, Curdi, Africani ecc. L'Islam è la religione dominante del mondo arabo ma la maggior parte dei Mussulmani nel mondo non sono Arabi. Il Medio Oriente definisce un'area culturale ma non ha confini precisi. Popolazioni che abitano una varietà di terre che vanno dall'Atlantico al Golfo Persico e dal deserto Sahariano all'Anatolia e questo spiega come essere un Arabo è più o meno come essere un Europeo¹.

L'anima del mondo arabo vive di tante sfaccettature: è orgogliosa della sua storia e della sua tradizione, non conosce compromessi, è maestra nell'arte della contrattazione ed è abile nel nascondere i propri sentimenti. E non dimentichiamoci che del Medio Oriente fa parte anche Israele, che, però è un mondo a parte. Non è un caso che in arabo non esista traduzione per la parola compromesso. Si può dire Musawama o Hal wasit², negoziazione o soluzione intermedia ma non c'è un termine vero e proprio che definisca la parola compromesso, il che la dice lunga sulle sfumature del mondo arabo. E non si può capire questo universo se non si passa attraverso l'arte antica della contrattazione, un'arte con regole proprie. È un confronto equilibrato in cui ogni parte, a poco a poco, svela i propri interessi con l'obiettivo di raggiungere un accordo equo e soddisfacente. L'Occidente moderno, distaccato e razionale, non comprende pienamente questa arte raffinata e la liquida come se si trattasse di un gioco di finzione. Invece contrattare, anche negli affari, è strategico. Gli Arabi sono un popolo di abili negoziatori e questa è un'arte che affina la pazienza nel rilanciare e che prepara ad affrontare i trabocchetti del gioco per arrivare ad un giusto accordo tra le parti.

Il Vicino Oriente è terra dove convivono culture e fedi diverse: terra che parla arabo, ebraico e latino e dove si intrecciano identità storiche e peregrinazioni culturali che per noi Occidentali sono difficili da capire e, come spesso facciamo, cerchiamo di rispondere alle tante questioni aperte su questo mondo, con lo sguardo unilaterale della nostra cultura.

ISRAELE, LA TERRA PROMESSA. Il mio primo impatto con Israele nel lontano 1995 non è stato dei più felici.

All'aeroporto mi hanno preso per una-quasi-terrorista complice il fatto che arrivavo da Cipro, mi fermavo a Tel Aviv per pochissimo tempo, ero elegante, giovane e viaggiavo per lavoro. Tutti elementi che all'epoca, secondo un simpatico professore israeliano di filosofia che insegnava all'Università di Firenze ed aveva assistito alla scena, potevano far catalogare una persona come "il perfetto terrorista". Dopo aver verificato la mia identità e sempre trattata con gentilezza, mi hanno finalmente lasciata partire. È un episodio che oggi ricordo con simpatia ma che da l'idea di quanto, in questo paese, il livello di guardia non si abbassi mai. I controlli all'aeroporto richiedono tempo, è necessario arrivare con largo anticipo per espletare tutte le procedure di sicurezza, diverse dal resto del mondo, ma che danno un vero senso di tranquillità ai viaggiatori. Al controllo passaporti, in entrata ed in uscita, chiedo sempre di non apporre il visto di Israele. Se ce l'avessi, non potrei entrare nella maggior parte dei paesi arabi perché non riconoscono lo stato d'Israele. Al contrario, avere visti di paesi arabi per Israele non è un problema.

Quello che colpisce della Terra Santa è la vivacità, la voglia di vivere e l'energia coinvolgente che qui si respira. Tel Aviv, la città più popolata di Israele, significa la collina della primavera e racchiude in sé l'essenza della speranza e di tutto ciò che è Israele moderna. Credo che ci sia tanta intensità perché c'è anche tanta precarietà e forse vivere così energicamente è un modo per allontanare lo spettro della morte e del dolore. Ma Israele ha anche un'anima antica ed è Gerusalemme. Per molti aspetti Tel Aviv è il suo opposto tanto che secondo un detto ebraico "Gerusalemme prega e Tel Aviv si diverte".

Una è la storia, l'altra la modernità. Gerusalemme è una delle città più emozionanti che abbia mai visitato, con i suoi quartieri dove vivono culture, lingue e fedi diverse. C'è la traccia di grandi civiltà e c'è una vita molto indaffarata, tra laicità e religiosità.

Passeggiare per la città vecchia è una continua scoperta e vigorosa è l'identità dei suoi quartieri armeno-cristiano-ebraico-musulmano. Dal Monte degli Ulivi, la vista di Har-Ha-Zetim, la città vecchia, risplende nelle mille, calde, sfumature delle sue pietre antiche e dell'oro delle sue moschee.

BUSINESS MEDIO ORIENTE: INSHALLAH. Al momento, per lavoro, non mi sono ancora spinta in Arabia Saudita. Per una donna occidentale è un po' complicato. Non si può entrare senza invito ed i visitatori sono soggetti alle identiche leggi islamiche dei sauditi. La mia esperienza nel Medio Oriente si limita a paesi più aperti come Giordania, Siria, Libano e Nord Africa. Tuttavia, la religione è parte integrante della vita quotidiana dei paesi mediorientali ed è importante ricordare alcuni punti essenziali.

La carne di maiale e le bevande alcoliche non vengono consumate. La settimana lavorativa va da sabato a mercoledì. È preferibile non organizzare viaggi di lavoro nel mese sacro del Ramadan o durante le altre feste islamiche che si svolgono durante l'anno e che vanno in base al calendario lunare.

Le donne dovrebbero avere sempre con sé uno scialle o una sciarpa che risulta utile a seconda delle situazioni, come ad esempio la visita di una moschea. I musulmani pregano cinque volte al giorno. Anche se non tutti osservano la regola, vi può capitare che durante una riunione la vostra controparte si assenti per voi inspiegabilmente per circa quindici - venti minuti, per pregare. Israele è un argomento che è meglio evitare.

Come donna, prima di dare la mano per salutare, aspetto sempre. Se la controparte maschile non lo fa per motivi religiosi, saluto con un cenno della testa.

È richiesto un abbigliamento formale per gli uomini e per le donne è preferibile indossare giacche a maniche lunghe. I pantaloni non sarebbero indicati ma io per comodità li indosso larghi, quasi come una gonna-pantalone e non ho mai avuto problemi. È meglio non indossare abiti tradizionali arabi perché potrebbe essere considerato un gesto offensivo nei confronti delle tradizioni locali.

Gli arabi, come ho già sottolineato, sono eccellenti negoziatori. Proverbiale è la loro ospitalità e se da una parte si muovono secondo un loro antico rituale, i Tahiyat Wamujamulat che prevedono grande gentilezza, cortesia e cordialità, dall'altra sono abili nel nascondere le loro vere intenzioni e quindi, la controparte occidentale non deve mai svelare tutte le proprie carte subito e non deve quotare, al principio, il prezzo più basso perché la contrattazione è la regola e di conseguenza non ci sarebbe più margine per negoziare. Bisogna saper attendere le contromosse come nel gioco degli scacchi e, come in tutti i Sud del mondo, bisogna saper esercitare l'arte della pazienza e della non-aggressività.

Anche il linguaggio non verbale è importante, e conoscerne alcuni aspetti ci consente di evitare di urtare la suscettibilità della controparte. Alcuni utili esempi: non mostrate segni di impazienza; non mostrate la suola delle scarpe incrociando le gambe; non offrite niente con la mano sinistra perché è considerata impura.

Anche in questa fetta di mondo la concezione del tempo è flessibile e, come sempre, la fretta può essere una cattiva consigliera: reagire, mettendo sotto pressione la controparte araba potrebbe rivelarsi poco produttivo. Ricordatevi che da voi ci si aspetta puntualità anche se gli Arabi, da parte loro, non fanno lo stesso. Quindi cercate di adeguarvi al ritmo lento delle negoziazioni e alle regole intrinseche stabilite.

La mia esperienza mi porta a fare però una considerazione diversa per Dubai, dove ci si muove secondo uno schema più occidentale. Come città ha molte definizioni, Miami d'Oriente, Hong Kong Araba ma ciò che colpisce maggiormente è la sua anima alla Paperon de Paperoni. Il denaro muove tutto ed attraverso esso si celebra la grandezza di Dubai dove tutto è più magnifico del resto del mondo.

Nel mio settore, gli affari si svolgono alla maniera europea, quindi con rapidità ed in base al motto il tempo è denaro. Non tratto con nessuna controparte femminile. Il mondo delle donne, per me a Dubai, rimane un mistero. Le incontro nel Suk e negli avveniristici e lussuosi Mall dove vagano, annoiate ed ingioiellate, alla ricerca dell'ennesima nuova borsa griffata visto che, a causa della lunga tunica nera che indossano e che le copre interamente, la borsa è l'unica cosa che possono mostrare.

Mi chiedo se ciò che pensano, ciò che sognano e ciò a cui aspirano sia tanto diverso dal nostro immaginario. Il mondo arabo, che vive di tradizioni e di un profondo orgoglio per la propria storia e cultura, è affascinante e credo che sia l'altra metà della nostra anima. Cercare di afferrarne lo spirito può aiutarci a relazionarci con l'ignoto di una cultura, anche lavorativa, e ad arricchirci umanamente.

BUSINESS ISRAELE: SHALOM. In Israele lo stile di fare affari è di stampo occidentale. Per quanto mi riguarda sembra di essere in Europa. Si parla in inglese, nella negoziazione si va diritti all'obiettivo e ci si muove secondo la filosofia il tempo è denaro. Gli Israeliani con cui tratto sono interlocutori intelligenti, competenti, interessanti, rapidi nell'analisi e avidi di informazioni. Nel mio settore sono sempre molto aperti e recettivi alle idee e suggerimenti che vengono proposti, là dove c'è risparmio, possibilità di migliorare la produttività e di incrementare la velocità delle macchine.

La società israeliana è molto vivace e ciarlieria ed è fondamentale avere i contatti giusti che aprono le porte nel mondo degli affari. Israele è un universo dove le conoscenze personali, le proteksia, sono strategiche e consentono di penetrare il mercato e di ottenere informazioni utili a tutti i livelli.

Nella trattativa è vitale focalizzarsi sulla chiarezza degli argomenti esposti e la mancanza di preamboli prima di entrare nel cuore della discussione, può essere fraintesa per aggressività.

Lavoro con Israele da molti anni e sono riuscita ad instaurare rapporti di professionalità, di fiducia e di stima che durano nel tempo e che sono motivo di soddisfazione anche da un punto di vista umano. L'accoglienza è sempre calorosa, la parola data sacra, la correttezza trasparente, la collaborazione totale e gli impegni presi vengono sempre rispettati.

Questa, almeno, è la mia esperienza.

Ricordate che lo Shabbat ebraico va dal tramonto del venerdì a quello del sabato. In questo lasso di tempo, molti autobus, treni e El Al, la linea aerea nazionale non operano trasporti ma l'aeroporto Ben Gurion rimane aperto e le altre linee aeree volano regolarmente. Portate sempre con voi un documento di identificazione. Può accadere che, entrando in un qualsiasi locale, vi venga richiesto come controllo di sicurezza. Cercate di non organizzare viaggi di lavoro durante le feste ebraiche.

In Israele ci sono persone che non credono in Dio, persone che seguono alcune regole chiamate Mitzvah³, ed osservanti veri e propri. In ogni caso, le feste sono dedicate alla famiglia, agli amici, alla riflessione e alla gioia e ci si prende una pausa dagli affari.

CONCLUSIONI. Sapersi relazionare agli altri è importante per muoversi nel mondo. Ogni popolo è sempre molto orgoglioso della propria identità, cultura e tradizioni, e di conseguenza agire secondo una filosofia secondo la quale nessuna civiltà è superiore ad un'altra e che ciò che un popolo può trovare interessante non necessariamente lo è agli occhi di un altro, aiuta ad entrare in contatto con gli altri. Tutti noi ci portiamo dietro preconcetti che ostacolano la comunicazione mentre le sfaccettature delle culture sono tantissime e, in alcuni casi, imperscrutabili. Io ho imparato a muovermi seguendo il "buon senso", osservando ciò che mi circonda ed interessandomi veramente all'altro. Gli affari non sono cose avulse dalla persona. Si fanno affari con le persone e se non c'è empatia tra le parti, il tutto diventa più difficile. Penso che, in molti casi, il rapporto umano in una negoziazione commerciale, venga visto come un gioco inutile e con scarsi risultati mentre io credo fermamente che lo scambio culturale porti ad una ricchezza di mentalità necessaria ad instaurare buoni rapporti commerciali.

Fare affari significa anche socializzare, stabilire legami di amicizia, conoscere gli usi ed i costumi ed apprezzare la cultura del paese che ci ospita. •

[1] *The Economist*, 25-31 Luglio 2009. "Waking from its sleep. A special report on the Arab World".

[2] Eli Amir, "Jasmine". Edizioni Einaudi, 2008.

[3] È un termine usato nella religione ebraica che significa comandamento.

Sonia Bernicchi è laureata in Lingue e Letterature Straniere, presso la Facoltà di Lingue dell'Università di Pisa. Esperta in didattica delle lingue, ha fondato e dirige il laboratorio linguistico per la lingua francese e spagnola dell'Associazione Eraclito 2000. Dopo una lunga esperienza come interprete, attualmente lavora in qualità di Export Manager per l'Industria Cartaria Pieretti S.p.A. che ha sede a Lucca, e gira il mondo per lavoro e per diletto.