

La tazzina di caffè

di Claudio Zucca

Riunione: una parola che riesce a seminare il terrore in qualunque ambito aziendale! E se in un'azienda normale si vedono solo persone sbiancare, avanzare scuse e tentare di defilarsi, in una multinazionale dietro questa parola si nascondono scenari da incubo: primo fra tutti, il dover affrontare come minimo due ore di dialogo e negoziazione in inglese – da sempre lingua “franca” nelle società presenti in diverse nazioni.

Che alternative abbiamo? Fuggire a gambe levate? Usare la tecnica dell'opossum (ovvero buttarsi per terra fingendosi morto)? Non è possibile e non è professionale. Rassegniamoci: la riunione la dobbiamo fare. Quindi ci prepariamo, facciamo un bel respiro, entriamo nella stanza e ci troviamo di fronte lo sguardo di persone che hanno speso ore di viaggio – magari ancora in preda al jet-lag – per partecipare a un meeting di cui fanno poco o niente, ognuna con i nostri stessi segreti terrori. Già questo ci dovrebbe aiutare: sono uguali a noi. Noi che abbiamo avuto due giorni per preparare le nostre slide in Powerpoint, lavorando anche di notte; noi che abbiamo la scaletta scritta 10 minuti prima sul retro di un biglietto da visita, con una grafia a metà fra il cuneiforme e quella di uno scimpanzé. Proprio noi, che facciamo un bel respiro (simile a un singhiozzo, questa volta) e ci dirigiamo al nostro posto, accendiamo il computer e... guardando il buffet ci rendiamo conto che il catering si è sbizzarrito con tutti i tipi di prosciutto, proprio oggi che partecipano 3 colleghi musulmani! Continuiamo il giro con gli occhi, e vediamo che il bulgaro e i russi si stanno guardando in cagnesco, mentre i 2 tedeschi ci osservano come due cobra davanti alla vittima.

La tensione è tangibile, vorremmo che il teletrasporto fosse già stato inventato... e di colpo, proprio in quel momento, ci rendiamo conto che abbiamo una sola possibilità: riderci sopra. Seriamente parlando (e tenendo conto che questa è una situazione realmente accaduta), non abbiamo altre alternative: l'umorismo è l'unico strumento che ci permette di superare questo tipo di situazioni. Non possiamo rompere il ghiaccio in modo serio, magari limitandoci a fare il giro delle presentazioni. Meglio suscitare una risata, in modo da far sentire tutti allo stesso livello. Ogni preludio austero può gettare le basi per potenziali conflitti, o alimentare quelli esistenti. E allora, proviamo a ridere.

Ma come? Negli ultimi anni, negli USA, si è diffusa la moda di iniziare tutti gli incontri formali - meeting, workshop, corsi ecc. - con un video divertente, ma connesso al tema. Famoso in questo senso è Donald Norman (socio di Jakob

Nielsen, guru di Internet e autore de *La caffettiera del masochista*¹), che ha riempito YouTube con i filmati da lui usati. È un ottimo metodo che però dobbiamo valutare, visto che per noi abitanti della Vecchia Europa potrebbe essere una trasgressione un po' troppo forte, tipo presentare i risultati del progetto davanti al Top Management in mutande e con il naso da clown. Cerchiamo di rimanere su strumenti familiari, e copiamo gli States solo se siamo sicuri. Nella maggior parte dei casi – visto che siamo italiani – meglio rimanere sulla parola "detta", a cui siamo più che affezionati.

Dobbiamo quindi cercare qualcosa che ci rende unici al mondo (mai iniziare scherzando sugli altri, sempre meglio autoreferenziarci... ci sarà poi tempo anche per loro), su cui imbastire il gioco. Anni di esperienza sconsigliano di utilizzare i seguenti argomenti: religione, politica, sesso, sport (in un meeting internazionale. In un meeting locale, a parte politica e religione, si può ancora tentare... a nostro rischio e pericolo!). Toccatene uno, e avrete mezzo tavolo che si sganascia e l'altro mezzo che affila le scimitarre, pronto a farvela pagare. E allora, cosa si può usare? Semplicissimo! Finiamo la nostra carrellata con lo sguardo... andiamo... lo abbiamo già davanti agli occhi... non esiste un meeting che non preveda un coffee-break ed ecco qua il nostro argomento: il caffè.

Lo sappiamo tutti benissimo: il caffè è quello che ci rende unici. Lo assaporiamo in 47 modi diversi, facendo impazzire il più "zen" dei baristi. Non beviamo il cappuccino oltre le 10 del mattino (o almeno, così pensano in tutte le altre nazioni). Per noi il caffè sono 3 millimetri di caffeina liquida sul fondo di una tazzina, mentre qualunque anglosassone o europeo del nord si rifiuta di chiamare *espresso* ogni liquido scuro sotto il mezzo litro.

Allora: giochiamo! Facciamo un rapido inventario delle nazioni presenti nel nostro uditorio, e se escludendo Francia, Spagna, Grecia, Turchia e Italia, siamo ancora sul 40%, è fatta!. Prima cosa: mentre spieghiamo l'agenda del meeting, inseriamo una pausa caffè al mattino e una pausa "cappuccino nel pomeriggio". Se mentre lo diciamo ammicchiamo, sentiremo le prime risatine. A questo punto, aggiungiamo: «ma perché, voi veramente credete che gli italiani non bevano il cappuccino dopo le 10 del mattino? Sbagliato, noi lo beviamo a qualunque ora del giorno e della notte... se ci minacciano!».

Se le risatine si trasformano in risate, è fatta!. Sono in mano nostra, e possiamo continuare. Una cosa che funziona sempre è utilizzare le svariate modalità che abbiamo di servire il caffè. È sufficiente chiedere «qualcuno lo vuole con il latte?», e se anche solo un malcapitato risponde sì (anzi, yes. Siamo sempre in un meeting internazionale) aggiungiamo: «con il latte come? Freddo? Caldo? Panna? In tazzina? Nel bicchiere? Tazza grande?». Attimo di

¹ Donald A. Norman, *La caffettiera del masochista. Psicopatologia degli oggetti quotidiani*, Milano, Giunti Editore, 2009.

stupore, e noi ne approfittiamo per piazzare la nostra chicca: «lo sapete perché il personal computer è stato inventato da un italiano, Pier Giorgio Perotto? Per aiutare i baristi a ricordarsi tutti i tipi di caffè possibili, e i clienti a trovarne sempre uno nuovo!»

Ormai il ghiaccio è rotto (utile casomai per un caffè freddo!), e possiamo anche permetterci di rivolgerci a un collega tedesco, indicando la caraffa dell'acqua e chiedendo: «tu lo vuoi lungo?»

Questo primo passo ci può aiutare anche in seguito. Durante il meeting, ricordiamoci di controllare la situazione. Non appena vediamo delle tensioni emergere, oppure uno scontro di opinioni, ritorniamo con un semplice cenno alla nostra apertura. Basta un «facile come bere un caffè», e immediatamente riporteremo il confronto a livello umano. Non solo, ma con questo momento di "buffonaggine" abbiamo guadagnato rispetto e prestigio da due punti di vista. Il primo: siamo in grado di gestire riunioni anche difficili e con partecipanti sul piede di guerra. Il secondo (ancora più importante): siamo in grado di ridere degli stereotipi più biechi a nostro danno. Il collega ideale, per persone di altre nazioni.

Unica controindicazione: esiste il serio rischio di essere incaricati da un management entusiasta di gestire le riunioni future, con tutto lo stress e la tensione conseguente. Che cosa possiamo fare allora? Solo una cosa: passare al deca!