



# BUSINESS ETIQUETTE IN AFRICA

---

BUON SENSO E BUONE MANIERE PER GESTIRE  
AL MEGLIO I RAPPORTI NEL CONTINENTE.

---

**I**n un continente grande e variegato come l'Africa, abitato da numerose tribù, comunità e culture, è facile imbattersi in codici e linguaggi, gesti e abitudini che cambiano valore e significato a seconda della nazione in cui ci si trova. Ciò che è permesso in Kenya non è detto che lo sia in Nigeria, in Etiopia o in Angola. I Paesi africani che si affacciano sul Mediterraneo, per esempio, sono quasi tutti di religione islamica e si può facilmente riscontrare, oltre a una squisita cortesia, la nota abitudine a non seguire direttamente le trattative, un senso dell'orario piuttosto dilatato e un'attenzione a una seconda "classe sociale" per le donne. Quest'ultimo aspetto, poi, è particolarmente osservato in Egitto, dove gli spazi di lavoro sono organizzati e condivisi in base al sesso. Viceversa, nei Paesi centrali e nel Sud Africa è più facile trovare abitudini simili a quelle occidentali. Ecco, dunque, alcune semplici regole per non fallire e sapersi muovere negli affari.

## UNA STRETTA DI MANO E UN PO' DI INGLESE

L'influenza economica, politica e sociale che l'Europa ha esercitato in secoli di storia, si è radicata in alcune abitudini ancora resistenti e ormai proprie della cultura locale. Una fra le più diffuse è la stretta di mano, anche se la modalità varia da regione a regione. Nel Nord è pratica piuttosto comune tra gli uomini tendere a stringere la mano molto forte e a trattenerla a lungo. Scendendo più a Sud, nei Paesi con una forte concentrazione di popolazione come il Kenya e il Sudafrica, la stretta di mano, invece, è decisamente più *soft*. Qui però, questo stile europeo di salutarsi tra colleghi, collaboratori o uomini d'affari cambia in base all'etnia. Sia tra bianchi, che tra bianchi e neri, si usa stringere la mano ma, mentre tra i primi lo scambio di mano è molto vicino a quello europeo, tra neri e bianchi e tra neri la stretta assume un carattere plateale ed enfatico: prima una stretta di mano, poi un intreccio di pollici e di nuovo

una stretta di mano. Per chi si trova a fare affari nell'Est dell'Africa, la lingua da utilizzare nelle trattative è l'inglese. Nonostante quest'area sia caratterizzata da una miriade di tribù con lingue e dialetti molto diversi, che variano anche all'interno di uno stesso Stato, l'inglese è sicuramente la lingua del business. Ad esempio, in Ruanda la lingua inglese si sta progressivamente sostituendo al francese, ancora molto diffuso a causa del retaggio coloniale belga. In Kenya l'inglese è fondamentale, soprattutto per fare affari con la comunità imprenditoriale indiana. Gli indiani occupano un ruolo di primo piano nell'economia del Paese. Arrivati per costruire la prima ferrovia a cavallo tra Ottocento e Novecento, sono poi rimasti, costituendo piccole imprese molto dinamiche e stabilendo negli anni ottime relazioni con gli investitori occidentali, grazie anche alla vicinanza con la cultura anglosassone.

## CORTESIA E CONFORMISMO

Essere cordiali e disponibili è uno dei requisiti base per condurre una buona trattativa. Nell'Est del continente africano, in particolare, sono molto importanti i contatti personali. Incontrare la controparte, mangiare e bere insieme, stringersi la mano, instaurare relazioni umane spesso sono elementi fondamentali per la conclusione di un affare. Sono proverbiali l'ospitalità e la cortesia che gli africani osservano anche negli incontri di lavoro che, proprio per questo motivo, sono spesso organizzati in ristoranti esclusivi a ridosso dell'orario del pranzo o della cena, così da offrire un momento piacevole ai propri ospiti. Solitamente i pasti si consumano su comodi cuscini davanti a tavoli bassi e, può accadere, che siano serviti senza posate. In questo caso non è conveniente mangiare con la mano sinistra, ovvero quella "sporca", perché nella cultura africana solitamente è utilizzata per l'igiene personale. Ma la parola d'ordine in fatto di affari è

"conformismo": specie nell'abbigliamento, preferibilmente classico, come un completo scuro, anche se nei Paesi più centrali può accadere che l'interlocutore non indossi un capo occidentale, ma un variopinto ed elegante abito tradizionale. Inoltre, tra business man, è consigliato usare il titolo o la carica ricoperta: si tratta di un segno di grande educazione e rispetto. Gli africani, di qualsiasi religione o cultura, sono molto attenti e sensibili alle regole, ai ruoli e all'anzianità, soprattutto nei rapporti di lavoro. Non è opportuno perciò entrare in conflitto diretto con un collega o un socio *senior*. In questi casi il tatto e la gentilezza sono gli strumenti migliori per comunicare un disaccordo o un'opinione differente; la mancanza di queste attenzioni sarebbe paragonata a un insulto di carattere personale, nonché a un'umiliazione pubblica.

## TABÙ

Tra le cose da non fare mai in Africa è cercare di imitare o ripetere i gesti del luogo: il rischio è di essere considerati offensivi o addirittura osceni. Tuttavia, imparare a salutare e ringraziare nella lingua del Paese ospitante è ritenuta una grande cortesia e una forma di rispetto. Attenzione, però, ad alcune attitudini occidentali: la consuetudine europea del "pollice alzato" per confermare o enfatizzare una situazione in alcuni Paesi africani può essere una grave offesa; in altri, come in Kenya, invece è utilizzato come da noi per dire che va tutto bene. Altrettanto rischioso, specie con i musulmani, è accavallare le gambe durante una conversazione facendo vedere inavvertitamente la suola delle scarpe. Poiché è la parte della scarpa a contatto con la strada e la sporcizia, mostrarla è come paragonarla l'interlocutore, che potrebbe sentirsi insultato apertamente. In nessun Paese e per nessun motivo, poi, è opportuno discutere di politica o di religione. Un disappunto o un'incomprensione di questo genere comprometterebbe la buona riuscita di un affare. 🌍