

26 luglio 2011 18:34

L'incomprensibile gergo tecnico delle aziende

di [Redazione](#)



Netting oppure Cash-Pooling: Chi, di grazia, dovrebbe capire? Molte aziende si avvalgono di una serie di anglicismi e parlano ai loro clienti senza farsi intendere. Secondo un esperto potrebbero anche essere sanzionate.

"Come, scusi?" Hedge Accounting, Corporate Citizenship, Alternative Assets? A quel punto la vecchia signora all'altro capo del telefono scoppia a ridere. "Putroppo non capisco nulla, devo prima chiedere al reparto specializzato". No, oggi non è per nulla facile capire un rendiconto, nemmeno quello della propria azienda. 14 anglicismi a pagina, ha contato il professore in economia Michael Olbrich esaminando le relazioni del 2009 delle aziende che figurano in Dax (*l'indice della Borsa valori di Francoforte, ndr*). Lì il direttore dell'Istituto di analisi economiche dell'Università del Saarland si è imbattuto in frasi mostruose del tipo: "Il Netting avviene tramite Cash-Cocentration o con procedimento di Cash-Pooling", così la società Daimler. Oppure: "Gli strumenti del Talent Management -modello trasparente di Leadership, giudizi continuativi di potenzialità e piani di successione come la Corporate University con i loro programmi di Management Development- consentono una Talent Pipeline mondiale", così l'azienda Metro. E alla fine dell'analisi ha concluso: "Insomma, io non ci ho capito nulla, e Lei?" Dalla sua ricerca emerge che i più incomprensibili sono Deutsche Bank, Siemens e SAP ("Sistemi, Applicazioni e Prodotti nell'elaborazione dati", ndr). L'azionista che fosse interessato scoprirebbe 8.724 termini inglesi nel rapporto della più grande banca tedesca. Per un profano è pressoché incomprensibile. Proprio ciò che dà sui nervi all'esperto Olbrich.

Ma le aziende respingono le critiche. "Nelle sue pubblicazioni tedesche Deutsche Bank impiega il più possibile concetti tedeschi. Però non sempre è possibile evitare termini tecnici inglesi in determinati ambiti o circostanze di fatto", fa sapere l'istituto.

Tanti altri si giustificano allo stesso modo: un termine come Cashflow, che -semplificando- significa il flusso di denaro gestito per un certo periodo da un'azienda- appartiene al comune linguaggio tecnico, ed è più maneggevole e praticabile di una perifrasi in tedesco. C'è addirittura il rischio di falsificazione se non si usa il termine tecnico corretto. Molte imprese segnalano che in calce alla relazione societaria c'è comunque un glossario con la spiegazione dei termini.

Il fatto è che nelle imprese si parla un gergo tecnico. Spesso s'incontrano tra loro collaboratori di varie nazionalità che trovano un linguaggio comune, per l'appunto quello tecnico settoriale. "Si può capire che il poco tempo induca a scrivere in quel linguaggio anche testi non indirizzati ai colleghi, bensì ai clienti o agli azionisti". In situazione di stress le persone scivolano con facilità nella routine, spiega Frank Brettschneider, professore di Scienze della Comunicazione all'Università Hohenheim. Succede anche tra accademici. Anche i ricercatori si esprimono talvolta in modo incomprensibile, mentre sarebbe opportuno che scrivessero in maniera intelligibile.

Il rimprovero di un'incomprensibilità strumentale

Altre giustificazioni addotte dalle aziende per i loro anglicismi sono, per esempio, che si tratta di marchi. Il produttore di programmi elettronici SAP vorrebbe che "Best-Run Business" diventasse un marchio valido in tutto il mondo. "Così non sarebbe più necessaria la traduzione".

Altri insistono: le frasi criticate dal professor Olbrich hanno un senso nel loro contesto. E dunque molte società

interpellate da *Sueddeutsche Zeitung* si sono rifiutate di fornire la traduzione di passaggi incomprensibili. Ma Olbrich non demorde, non s'accontenta di queste spiegazioni. Dice che i profani non hanno la possibilità di comprendere le relazioni societarie. Lo conferma anche il ricercatore di comunicazioni Brettschneider: "Le persone non amano le parole straniere e molti non le capiscono proprio". Dopo aver analizzato i comunicati stampa e le condizioni commerciali di 39 banche constata: "Alla Deutsche Bank e alla Hypo-Vereinsbank quasi il 10% delle comunicazioni è formato da parole straniere".

Il linguaggio tecnico parlato tra colleghi ha sostanzialmente la funzione di garantire un'appartenenza al gruppo. E' un fatto identitario "se in così tanti ambienti si parla la stessa lingua", spiega Brettschneider. Solo che nella comunicazione con i clienti e gli azionisti quel linguaggio è fuori luogo, e il gergo tecnico quale "presunta prova di competenza" è inadatto. Le imprese dovrebbero essere molto più interessate a farsi capire. L'esempio migliore è la locuzione "Wealth Management", ossia la proposta delle banche di gestire i capitali privati. "Dai sondaggi emerge che la gente crede che l'offerta riguardi la sanità", dice il professore. (*Sanità=Health, ndr*). In altre parole: le banche possono darsi la zappa sui piedi perché i loro potenziali clienti non capiscono che cosa gli viene proposto. Secondo l'economista Olbrich, le aziende si rendono addirittura perseguibili, visto che il paragrafo 224 del codice di diritto commerciale recita: "Il bilancio annuale dev'essere redatto in lingua tedesca e in euro". Lui sospetta che molte imprese tentino di nascondere certi fatti. "Non vogliono essere capite". Anche per Brettschneider è possibile che si tratti di un'incomprensibilità tattica.

Per il professore di Hohenheim, tra le principali cause del linguaggio oscuro c'è l'influsso esercitato dagli uffici tecnici e legali, che vengono coinvolti dalla loro azienda in ogni pubblicazione o manifestazione ufficiale. Il linguaggio giuridico interno si avvale di frasi vuote o retoriche perché si ritiene che in questo modo la formulazione non sia legalmente perseguibile. Ma spesso non è così. "Lo si potrebbe fare anche con termini tedeschi ed esprimersi in maniera più comprensibile", sostiene Brettschneider.

Il voto peggiore in comprensibilità, assegnato alle aziende dagli esperti, spetta a Postbank, che ha avuto 7,6 punti su 20 per come presenta le sue condizioni commerciali generali. Sempre meglio, comunque, delle tesi di dottorato in scienze politiche esaminate, che hanno ottenuto 4,3 punti.

(articolo di di Hannah Wilhelm per Sueddeutsche Zeitung del 22-07-2011. Traduzione di Rosa a Marca)