

## Quel mazzolin di fiori

di Lauro Venturi

Ho già scritto della difficile situazione che mi trovo a gestire: strutture di fatto irrimediabilmente compromesse che, per ragioni non esclusivamente connesse alle logiche di business, si tenta di salvare.

Ho realizzato abbastanza in fretta che in questa emergenza saltano tutte le logiche di analisi e pianificazione. Le tecniche del project management si sciolgono come neve al sole quando le variabili esogene sono troppo numerose e galleggiano in una nebbia profonda. Non si è in un reparto di chirurgia che pianifica i propri interventi, seguendo protocolli abbastanza rodati, all'interno dei quali le varianze possono essere agevolmente collocate. Siamo al pronto soccorso, dobbiamo far fronte a situazioni che in larga parte non possiamo prevedere.

Gli altri, però, vorrebbero certezze. I dipendenti vogliono sapere quando pagherò gli stipendi arretrati e che prospettive ci sono per l'azienda e il loro posto di lavoro. I clienti vogliono sapere se devono continuare a servirsi di noi, oppure abbandonare la nave e cercare altre soluzioni. Chi mi ha messo in questo ruolo, assegnandomi obiettivi inevitabilmente di ampio spettro, del tipo "fare il possibile per salvare la situazione", vuole sapere qual è l'investimento al quale andremo incontro per rendere concreta l'affermazione di fare il possibile per salvare la situazione. Altri stakeholder si chiedono se devono considerarci ancora come interlocutori un po' ammaccati, ma non irrimediabilmente persi, oppure no. Quando si viene catapultati in queste situazioni, dall'oggi al domani, si vive inevitabilmente una situazione di forte stress, ansia e fatica: ci sono da fare un sacco di cose, l'incertezza è la regola, si ha la sensazione di essere sempre in ritardo e di non avere le risorse necessarie per fare fronte a tutto.

Ho chiaro che se non avessi gli strumenti che mi ha dato la scuola di analisi transazionale per diventare counselor (e quella dell'intelligenza emotiva per diventare coach), pagherei prezzi altissimi dal punto di vista psicofisico. Quando un capo non ha un sufficiente equilibrio, beh, diventa tutto dannatamente più complesso anche per chi gli sta intorno. Certo, esistono tante tattiche per mascherare questa situazione: a mostrarsi però duri e forti, quando in realtà non lo si è, e non lo si può essere, si rischia molto.

Meglio riconoscere, prima di tutto a se stessi, che si è in oggettivo affanno. Meglio garantire comunque una buona e lucida prestazione, volendosi bene con una buona alimentazione, ritagliandosi un minimo di attività fisica e, soprattutto, non lasciando seccare i pozzi delle relazioni affettive, familiari e amicali. Da uno a mille, anche in queste situazioni, ci si può non abbruttire. Ad esempio, ho organizzato un incontro molto importante con i dipendenti per fare il punto della situazione e fornire informazioni sulle prospettive possibili e sui diversi scenari.

Il tema di come gestire le informazioni, in queste situazioni di emergenza, merita un articolo a parte: segniamoci solamente che se non le diamo noi, ne girano comunque tante e poi tante, alcune messe in campo in modo tendenzioso e distruttivo, altre partorite dalle paure che inevitabilmente acchiappano chi si trova in mezzo a un cambiamento così radicale. Per una pura coincidenza, la prima data disponibile era l'otto marzo. Da noi, il settanta per cento dei collaboratori sono donne, così ho pensato di regalare loro la mimosa.

Ho rimuginato parecchio se era il caso, ho temuto l'effetto paternalistico e reazioni del tipo: "non ci paga lo stipendio e pensa di comprarci con quel mazzolin di fiori?". Poi ho deciso: male non fare e paure non avere! Se non c'è nulla di strumentale, la maggior parte delle persone se ne accorgerà e apprezzerà il piccolo gesto, senza per questo rinunciare a un confronto severo con la direzione aziendale. Chi è in mala fede, avrà sempre da dire, qualunque cosa si faccia o non si faccia. Un po' come la moglie che regala due camicie al marito e, quando vede che ne indossa una per la prima volta, gli chiede un po' acida: "L'altra allora non ti piace?".

Non possiamo metterci due camicie alla volta! E allora ho deciso per la mimosa. Non solo, ho anche regalato una bella poesia di Alda Merini, perché mi avevano colpito queste ultime parole: *Perché sapete che può ritornare il sole / dopo il buio ancora il sole. / E se passa il temporale / siete prime a ritrovare la voce.*

