

Dimmi che capo hai...

di Mariangela Mianiti
disegni di Sandro Fabbri

Fa il dittatore? Allora è un insicuro: smascheralo. E' insensibile? Dagli sempre ragione: si stancherà. Ma, per fortuna, c'è anche quello che tutti vorremmo. Ecco una guida semiseria per riconoscere vizi e virtù di chi comanda. E, se è il caso, imparare a difendersi

Uno è despota, l'altro è avaro; c'è il padre-padrone e l'arrogante; se lo sogni decisionista è molto probabile che troverai un insicuro. Parliamo del capo. Quelli perfetti - simpatici, comprensivi, sinceri - sono merce rara: chi ce l'ha si ritenga fortunato. Perché per molti il "superiore" è diventata un'ossessione. Ne parlano in casa, con i colleghi, con gli amici; è causa di ansia o, addirittura, di infelicità. Solo i più realisti, sapendo che il capo ideale spesso non esiste, evitano di farsi rovinare la vita dalle vicende dell'ufficio. Gioia vi propone dieci testimonianze: tutte ruotano attorno alla figura del protagonista, "lui", il capo. Forse in qualcuna di queste storie riconoscerete la vostra e questo potrebbe esservi utile. Tracciare l'identikit del proprio capo non cambia certo le cose, ma fornisce strumenti di consapevolezza utili per la propria autostima. E, quindi, per la qualità della vita.

segue ▶

TUTTI
a
posto

IL BOSS SONO IO

Se il tuo capo usa la frusta (metaforicamente, s'intende) e non ammette il dialogo, fingiti servile: lo spiazzerai.



Il paranoico

«Il mio ex capo era un paranoico», dice Lucrezia, segretaria di direzione. «Aveva paura di tutti quelli che entravano in ufficio, così aveva fatto costruire uno sbarramento come quelli all'ingresso delle banche. Alle otto voleva avere già la posta

smistata sulla scrivania, un caffè fatto con la moka e una mela sbucciata. Una volta che gli ho preparato la posta cominciando da quella estera invece che da quella italiana, l'ha stracciata dicendomi: "Si faccia rimandare tutto e me la metta in sequenza come

dico io!". Aveva il terrore che si parlasse di lui, così pretendeva che nessuno chiacchierasse e che le porte degli uffici restassero chiuse. Quando stavamo per andarcene, arrivava con un lavoro e diceva: "E' urgente, lo voglio per domattina alle 7,30", tranne

poi scoprire che lo guardava tre giorni dopo. Mi diceva che mi teneva lì per misericordia, che ero incapace. Mi sono licenziata senza avere un altro posto. Mi ci sono voluti tre mesi per trovarne un altro e un anno per tornare a essere una persona normale».

L'insensibile

«Il capo peggiore è quello che non ascolta ed è incapace di generosità. Purtroppo è capitato a me», dice Valentina, 30 anni, editor in una casa editrice. «Non ha mai le idee chiare e spesso, quando ci assegna un lavoro, non spiega bene che cosa vuole e fa descrizioni confuse. Salvo poi arrabbiarsi moltissimo se è diverso da come se lo immaginava. Una volta eravamo in ritardo, e non per colpa mia, con la scelta di una copertina. Mi ha detto di fare delle proposte: non gli andavano bene e invece di spiegarmi il motivo con calma, anche per farmelo capire, mi ha insultato dicendomi che non avevo gusto e che potevo cambiare mestiere perché ero negata. Quando, invece, il lavoro è fatto bene non ti fa mai un complimento, non dice nulla perché dà per scontato che debba essere così. Insomma, noi esistiamo soltanto per prenderci le lavate di capo».

Il buonista

Davide lavora in un'agenzia fotografica come archivist. «E' un mestiere che mi piace molto», dice, «che richiede determinate conoscenze sui criteri di catalogazione. Per fortuna ho un capo molto competente. Ha diretto una biblioteca per anni e quando è arrivato ha reimpostato il lavoro insegnandoci molte cose. Con lui si lavora benissimo: è comprensivo, gentile, non alza mai la voce, gratifica i migliori dando lavori di mag-



gior responsabilità. Ha solo un difetto: detesta creare tensioni, per cui spesso non affronta i problemi. Con il risultato che fa lavorare i migliori e i più disponibili e lascia quasi perdere gli altri che fanno poco o niente. Alla fine, però, tutti sono contenti: noi perché siamo gratificati nella carriera ed economicamente, gli altri perché non hanno grattacapi. Ma mi chiedo quanto durerà questa pacchia...».

L'arrogante

Un numero, meno di zero: questa è la considerazione che aveva dei suoi dipendenti il capo di Vittorio, impiegato come fattorino in una grande ditta di elettrodomestici. «Al signor Biglia (questo è il nome di fantasia che gli abbiamo attribuito, n.d.r.) non importava chi fossimo e che cosa pensassimo: lui

era il capo e noi dovevamo ubbidire. Amava ripetere: "Non siete pagati per fare i lavativi, ma per darvi da fare: qui non esistono i comodi vostri, ma il vostro dovere. Se vi si chiama dovete correre, se vi chiamano in due dovete correre più in fretta. Se avete il mal di pancia ve lo tenete. La vostra assenza peserà sugli altri colleghi,

quindi sappiatevi regolare". Non siamo mai riusciti a parlargli con calma, a dirgli che certi problemi nascevano dalla disorganizzazione e non da cattiva volontà. Non ha mai voluto ascoltarci. Diceva: "Un capo paga i suoi dipendenti perché gli risolvano i problemi, non perché gliene creino". Si viveva malissimo Così

ho pensato che, essendo lontano dalla pensione, mi conveniva cambiare lavoro. Mi sono licenziato e oggi faccio il tassista. Non è stato facile trovare i soldi per pagare la licenza e i primi tempi sono stati molto duri. Ma almeno adesso sono indipendente e non ho nessun capo sopra di me che mi considera un oggetto».

Il padre-padrone

«Era ignorante, autoritario anche nei comportamenti, un vero padre-padrone, ma molto intelligente. Se non fosse stato così non avrei lavorato con lui per sedici anni». Ernesta Farina ricorda quel capo conosciuto negli anni Sessanta, quando era una ragazza alle prime armi, come il migliore che ha avuto nella sua carriera di impiegata contabile, nonostante certe angherie. Come quella di non pagare il sabato come straordinario. «Mi sono rivolta al sindacato e ho fatto una battaglia durissima, che ho vinto, conquistando proprio per questo la sua stima. Da quel momento, infatti, mi ha affidato la parte più importante della contabilità. Credo che il capo ideale sia quello che ti dà la possibilità di dimostrare che cosa sai fare. Come tutti i padri-padroni era generoso, ma a modo suo. Riconosceva il lavoro fatto regalando somme di denaro, ma per avere un aumento bisognava sudare settecento camicie. Abbiamo avuto scontri durissimi, ma chiariti sempre con schiettezza. Quando è nata la mia prima figlia mi ha mandato due cesti di fiori, uno a nome suo e uno a nome della ditta, e quando ho avuto la seconda è impazzito di gioia. Per motivi personali ho dovuto lasciare il lavoro e gli ho scritto una lettera di dimissioni, che lui ha incorniciato e mandato all'ufficio del personale. Era insopportabile, ma lo rimpiango».



Lo schizofrenico

«Fausto è un capo insolito, a metà strada fra il comprensivo e l'impietoso, una specie di dottor Jekyll e Mister Hyde», dice Giulia, barista, 32 anni. «Quando mi ha assunto, il bar era stato inaugurato da poco e Fausto si era indebitato fino al collo. All'inizio era molto disponibile e mi ha insegnato il mestiere con pazienza. Poi, finito di pagare i debiti, è cambiato: è diventato scostante, insensibile. Quando si è ammalato mio padre, ha fatto fatica a concedermi permessi di alcune ore e, quando è morto, era infastidito perché dovevo assentarmi. Non so come abbia fatto a trasformarsi così».

L'invidiosa

Mara si occupa di pubbliche relazioni. «Lavoravo in un'agenzia il cui amministratore delegato era una donna. Mi dava ampia libertà, ma all'incontro con i clienti esponeva il mio lavoro come se l'avesse fatto lei, senza mai citare me che ero lì accanto. Spacciava per suoi persino osservazioni e commenti miei. Poi è passata alle angherie. All'improvviso i miei lavori erano diventati impresentabili, non

mi parlava più e non dava spiegazioni. Il fondo lo ha toccato quando ha detto a una mia collega che le avrebbe passato il mio cliente se fosse stata capace di togliermi il lavoro. Per lei era giusto mettere in competizione i dipendenti per ottenere il meglio. In quattro anni che sono stata lì ho visto arrivare e partire oltre venti persone. Ora ho cambiato agenzia. Non lavorerò mai più con un capo donna».

Il molestatore

«**S**ceglieva solo ragazze giovani e inesperte, le vessava con richieste assurde: chiamava a casa a ogni ora, anche a mezzanotte, per ricordarti che cosa dovevi fare la mattina dopo», racconta Beatrice, 32 anni,

impiegata statale con varie esperienze lavorative alle spalle. «Ogni sabato, poi, ti telefonava per fare il punto sugli impegni della settimana successiva. Fin qui la parte "normale". Purtroppo era anche un maniaco. Niente jeans:

dovevamo indossare abiti femminili e provocanti. Quando andava in bagno, orinava con la porta aperta e se passavi diceva: "Vuoi vedere la bestia?". Per provocare veniva ancheggiando alla scrivania e diceva: "Li vuoi

18 centimetri di pura bellezza?". Quando hanno operato mia madre, ho telefonato dall'ufficio per sapere come stava e lui ha urlato che avrei dovuto chiedergli il permesso. Ho resistito tre mesi: i più lunghi della mia vita».

segue ▶

8 mosse vincenti

Lo psicoterapeuta Giuseppe Rescaldina ha stilato otto consigli utili per chi, come le persone che ci hanno raccontato la loro storia, si trova alle prese con un capo "difficile". Ma prima fa una premessa: «Nei rapporti umani è normale che si crei il triangolo persecutore-salvatore-vittima. Tutto va bene se c'è una giusta percentuale fra le tre componenti. Sul lavoro, in genere, il capo racchiude in sé queste tre figure. Per creare una situazione dinamica, bisogna ricordarsi che anche noi possiamo interpretare più ruoli. Quando però le parti si irrigidiscono e il capo diventa solo persecutore, al dipendente non resta che fare la vittima. Allora, meglio trovare un altro lavoro». Nel frattempo, provate a mettere in pratica questi consigli.

1) **Il paranoico.** E' un insicuro. Lo si vince smascherando i suoi sbagli, ma bisogna essere uniti: come tutti i dittatori, teme la rivolta ma si diverte a spezzare il singolo.

2) **L'insensibile.** E' un persecutore che, giocando, va trasformato in un salvatore. Se vi critica, provate ad assecondarlo dicendo che ha ragione. Gli verrà spontaneo aiutarvi a trovare una soluzione.

3) **L'arrogante.** Può comandare solo sul lavoro: fuori non conta nulla. Createvi interessi esterni e in ufficio fate l'opposto di ciò che lui si aspetta: totale dedizione, magari un po' servile.

4) **Il padre/padrone.** E' il più pericoloso perché crea legami difficili da recidere. Mischia persecutore e salvatore e si infila nella vostra vita privata tentando di con-

trollarla. Non dategli troppo spazio.

5) **Lo schizofrenico.** E' un persecutore-salvatore mal miscelato. Gratificatelo quando è disponibile, siate distaccati se è scostante.

6) **L'invidiosa.** Tenzialmente l'invidia è donna. Se si sposta anche sull'aspetto fisico, curatevi di più e mostratevi più carine di lei. O le critiche aumenteranno (ma sarebbe successo in ogni caso), o troverà un altro capo espiatorio.

7) **Il molestatore.** E' un persecutore. Bisognerebbe mostrarsi più persecutori di lui, oppure rispondergli con battute più pesanti delle sue. O peggiora, e allora c'è lo spazio per una denuncia, o si ferma.

8) **Il bugiardo.** Difendetevi con le sue stesse armi, cioè raccontandogli bugie. Evitate di cadere nella sua trappola e non fidatevi di lui.

Il bugiardo

Giovane, 21 anni, al suo primo impiego come impiegata presso lo studio di un commercialista, all'inizio Giada era molto contenta di questo lavoro. Ma dopo i primi mesi sono nati alcuni problemi. «Mi affidava sempre più responsabilità, ma lo stipendio restava lo stesso. Dopo un anno ha assunto una ragazza per rispondere al telefono, eppure aveva uno stipendio più alto del mio. Mi seccava molto. Così, dopo un po', gli ho chiesto un aumento. E lui mi ha risposto: "Hai ragione, lei vale meno di te. Ma tu hai già la soddisfazione di fare un lavoro gratificante. Fai la brava e vedrai che,

se ti fai i fatti tuoi, farai carriera". Mi sembrava strano quel discorso, anche perché notavo che con lei era gentile e attento. Perché allora ne parlava in quei termini con me? Ho aspettato altri due mesi e, visto che non succedeva nulla, sono andata a parlargli di nuovo. Questa volta ci ha impiegato quindici giorni per farmi ricevere e, quando gli ho chiesto

ragione dell'aumento promesso, mi ha risposto che lui non mi aveva promesso proprio nulla e che doveva ancora pensarci. Perché io lavoro bene, sono puntuale, ma anche un po' presuntuosa e con la risposta troppo pronta. Insomma, non sono "docile" come l'altra. Ci sono rimasta male. Nel frattempo sono diventata amica della centralinista e ho scoperto che a lei l'aumento l'aveva già dato da tre mesi. Sono delusa e sto cercando un altro lavoro».



Il migliore

Laura ha 29 anni e sta facendo pratica in uno studio di architetto. «Il mio capo», dice «è simpaticissimo e molto comprensivo, il migliore che si possa immaginare. Appena sono arrivata mi ha detto che ci teneva ad avere rapporti sinceri, che era abituato a dire tutto e che se avessi avuto problemi avrebbe fatto di tutto per aiutarmi. Pensavo fosse la classica mossa furba, invece quando ho avuto una discussione con una collega che mi sembrava ostile gliene ho parlato e lui ha

affrontato il problema anche con lei, chiarendo tutto.

Ha allestito una cucina nello studio per chi volesse risparmiare facendosi da mangiare lì anziché uscire e ogni venerdì fa la spesa lui e cucina per tutti. E' un appassionato di teatro e di jazz e ogni tanto ci regala dei biglietti. Se abbiamo bisogno di permessi per motivi personali non fa i conti delle ore e ci dice: "Mi importa che il lavoro sia fatto bene e non quante ore passate qui dentro"».

UN AIUTO PER MEDIARE

E' arrivata in Italia da pochi anni e ha cominciato a diffondersi per il momento in grandi aziende multinazionali. Si chiama "mediazione dei conflitti" ed è un modo nuovo di affrontare i problemi sul posto di lavoro. Nata negli Stati Uniti all'inizio del secolo, la mediazione dei conflitti si è poi diffusa in altri Paesi. In Europa la Francia è fra quelli che l'ha maggiormente adottata. Ma in che cosa consiste esattamente? Lo abbiamo domandato a Barbara Demi, una delle titolari della "Etlina associati", agenzia milanese che si occupa di formazione del personale e di mediazione dei conflitti. «Il mediatore è una figura esterna all'azienda e interviene quando si presentano dei problemi, in genere evidenziati da calo di produzione, aumento delle assenze o delle malattie. Questi segnali sono la spia di un disagio: ecco perché si ricorre al mediatore. Che visita l'azienda parla con i dipendenti e, quando ha individuato il nodo dei problemi, invita le persone che hanno un conflitto a parlarne allo stesso tavolo per dire le proprie opinioni. Lo scopo non è fare la pace a tutti i costi, ma capire che esprimere un disagio è meglio che tenerlo dentro, covando magari rancori o mettendo in atto piccole rappresaglie». «Spesso», continua Barbara Demi, «le cause sono banali, come l'insofferenza per il fumo, il disaccordo per l'apertura di una finestra o una semplice antipatia. Capita la causa dei problemi, si cerca insieme la soluzione».