

## Fare i conti senza "l'hostess": come uscire dalla logica della guerra tra poveri

Gli scioperi di questi giorni da parte degli assistenti di volo sta mettendo in luce un problema in realtà atavico, ovvero lo sfruttamento di intere categorie di lavoratori a vantaggio di un numero ristretto di persone che stanno ai vertici aziendali. Così come ha una lunga storia il sistema utilizzato per gestire questi conflitti: il buon vecchio "dividi et impera". Basta dire ai passeggeri che la loro vacanza è stata rovinata da quei cattivoni di steward e hostess per innescare la più classica delle lotte tra poveri. Che invece che unirsi per rivendicare maggiori diritti e tutele guardano solo al loro vantaggio (o svantaggio) immediato.

**Questo meccanismo è usato ormai da quasi tutte le multinazionali**, che diventano sempre più "impersonali" proprio per fare in modo che il nemico sia etereo ed impalpabile. **E così la vittima** (molto spesso il cliente o un piccolo fornitore) **se la prende con un'altra vittima**: l'impiegato dell'amministrazione, l'operatore del call center o la commessa del negozio, quasi sempre meri esecutori di decisioni prese dall'alto, che non possono contrastare, pena il licenziamento.

Nelle micro e piccole aziende c'è invece ancora un rapporto più umano, con tutti i pro e i contro che questo comporta. I singoli caratteri, dei titolari così come dei collaboratori, impattano in maniera decisa sia sulle dinamiche con il cliente che in quelle interne, generando due possibili scenari: o l'azienda "famigliare", con rapporti interpersonali molto stretti che compensano il caos organizzativo o le inefficienze dei singoli, oppure quella "dell'uomo solo al comando", l'imprenditore tuttotfare che ritiene di non potersi fidare di nessuno e che quindi finisce con l'immolare la propria vita all'azienda.

Una terza strada, sicuramente più lungimirante e perseguita dagli Imprenditori Sovversivi, è quella di iniziare a **costruire tutti assieme una nuova cultura aziendale**, dove ciascuno ha il proprio ruolo chiaro e responsabilità ben definite, ma in un'organizzazione che non diventa mai eccessivamente rigida, poiché bilanciata da quei semplici aspetti "motivazionali", che poi spingono tutti a dare il meglio.

Riassumerli tutti in poche righe sarebbe impossibile, ma sarebbe già un primo passo evitare di distruggere la motivazione intrinseca dei nostri migliori collaboratori. Per esempio **evitando di correggere solo gli errori** senza mai mettere in luce quello che di buono fanno, e che col tempo si tende a dare per scontato. Così come sarebbe utile ogni tanto coinvolgerli nelle scelte, ovviamente in base alla loro esperienza, per fare in modo che i problemi diventino occasioni di confronto e di crescita per tutti. Una domanda magica da fare ai collaboratori, spesso sottovalutata dagli imprenditori, è infatti: **"Tu cosa faresti?"**. Stimolare risposte e soluzioni fa sentire le persone più apprezzate e sgrava chi è al vertice dal peso di dover risolvere da solo tutte le problematiche quotidiane. Un'altra attività

## Fare i conti senza "l'hostess": come uscire dalla logica della guerra tra poveri

estremamente utile è fermarsi un attimo a capire quali sono i valori che accomunano le persone che lavorano assieme, stabilendo anche degli obiettivi condivisi ed uno scopo da raggiungere.

Piccole cose che potrebbero rendere le micro imprese davvero efficienti e competitive, rispetto alle super strutturate e pachidermiche grandi aziende. Perché senza un patto d'acciaio tra piccoli imprenditori e i loro collaboratori il futuro di entrambi sarà purtroppo inevitabile: perderanno la sfida con chi ha capitali maggiori, agevolazioni statali e intralazzi politici. Le piccole aziende falliranno e tutti coloro che ci lavorano all'interno si dovranno adattare a fare i dipendenti sottopagati per cinici miliardari che non incontreranno mai di persona.

Per questo è diventato indispensabile unirsi e comprendere che la trasformazione in aziende Sovversive è un passaggio obbligato per tutti coloro che non vogliono permettere che la propria libertà personale possa essere condizionata da decisioni che nulla hanno a che vedere con lo sviluppo emotivo, psicologico e spirituale di un essere umano. **Fate oggi il primo passo, parlandovi tra colleghi** e chiedendo ai vostri titolari di creare questo nuovo patto, per prepararsi ad affrontare assieme le grandi sfide che ci attendono.

[di Fabrizio Cotza]