

Stati Uniti

L'inciviltà fa perdere alle aziende 8 milioni l'anno. Anche l'Agenzia per la Sicurezza Nazionale corre ai ripari

DAL NOSTRO INVIATO

NEW YORK — Forse la notizia non riuscirà a cancellare l'immagine degli spioni che setacciano la posta elettronica di innocenti cittadini, ma sapere che la National Security Agency ha un direttore per «le pari opportunità di impiego» potrebbe rendere l'agenzia governativa meno cattiva ai vostri occhi. L'ufficio si occupa di migliorare le condizioni di lavoro degli impiegati, monitorando il clima, le relazioni, il livello di integrazione e di felicità di ciascun lavoratore. Ad esempio, poiché è noto quanto sia dura alzarsi all'alba per partecipare a un

Gli impiegati del governo

Le buone azioni dei dipendenti vengono premiate con stellette e tempo libero retribuito

meeting di prima mattina, quando accade, ai partecipanti la colazione è offerta dal governo. I comportamenti gentili sono così apprezzati dai vertici dell'agenzia che le buone azioni vengono premiate con «le stellette dell'educazione» e tempo libero retribuito.

La Nsa non è l'unica azienda a dare parecchia importanza alla buona educazione in ufficio, e agli incentivi per favorirla. La Southwest Airlines, principale compagnia aerea low cost degli Stati Uniti, ha un vice presidente addetto alla «diversità e all'inclusione», che — tra le varie cose — ha imposto ai dipendenti di inviare bigliettini di pronta guarigione a tutti i colleghi in malattia (febbre compresa) e auguri personali in caso di matrimoni o nascite. A New Orleans al centro medico Ochsner vige la regola dei 10/5 che obbliga i dipendenti a guardare negli occhi tutti quelli



ILLUSTRAZIONE DI GUIDO ROSA

La regola del sorriso in ufficio

Con la gentilezza si lavora di più

Premiare chi è educato: la nuova strategia dei manager

che camminano a distanza di dieci piedi (tre metri circa), e a salutare con il sorriso i colleghi — sconosciuti inclusi — a cinque piedi (un metro e mezzo circa). Una regola di cui vanno molto fieri in Louisiana è la «no venting rule», l'anti-sfogo: se qualcosa va storto nella giornata di lavoro al punto da rovinare l'umore, c'è una «zona di sicurezza» in ufficio per sfogare la frustrazione, volen-

do anche con l'aiuto di un assistente.

Negli Stati Uniti hanno capito che la cattiva educazione sul lavoro, oltre a essere di per sé deplorabile, è un problema economico. Se nei ruggenti anni Ottanta e Novanta davanti a un bravo capo aggressivo l'ufficio del personale poteva chiudere un occhio, adesso non è così: i costi dell'inciviltà pesano sulle aziende più di otto

milioni di dollari all'anno (dati Cisco), una cifra stimata su tempo perso a pensare al collega «cattivo», l'impegno debole nei confronti dell'azienda e il turn over degli impiegati. Uno studio condotto dalla Georgetown University con la Thunderbird School of Global Management ha rivelato che su 3.000 partecipanti il 96% ha dichiarato di essere stato vittima di bullismo sul posto di lavoro,

il 98% di aver assistito a maltrattamenti e offese.

Il trend con la recessione è in crescita, favorito dalle paghe più basse e dalla riduzione di personale. Nel 1998 il 25 per cento dei lavoratori dichiarava di essere stato trattato male una volta alla settimana, ma la percentuale è raddoppiata nel 2011. Un impiegato che si sente maltrattato lavora peggio, meno e appena può

scappa.

Il problema è talmente sentito nel Paese che da tre anni viene pubblicato, a cura di Weber Shandwick, Powell Tate e KRC, il rapporto «Civility in America: a nationwide survey». Nell'ultima edizione si legge che per il 63% degli intervistati la cattiva educazione è uno dei problemi più gravi negli Usa. Secondo il 71% è aumentata negli ultimi anni e per il 55% è destinata ad aumentare ancora.

Come può dunque un datore di lavoro evitare che le tensioni interne creino un ambiente disfunzionale alla produttività? Stando agli esperti dell'Human Capital Integrated, le mosse da fare sono essenzialmente tre: impostare fin da subito il tono delle interazioni all'interno della squadra (esempio: non alzare mai la voce, utilizzare sempre «per favore e grazie» etc); fare da role model, quindi comportarsi sempre nel migliore dei modi per dare l'esempio; trovare idee per trascinare i dipendenti fuori dalla routine, ogni tanto. Il Wall Street Journal aggiunge: non riprendere mai i sottoposti davanti agli altri, non criticarli alle loro spalle, gratificarli quando c'è da gratificare, non finire mai le loro frasi. Un capitalismo gentile è possibile.

Serena Danna

© RIPRODUZIONE RISERVATA

I consigli

Suggerimenti e critiche da comunicare in privato

1 Comunicare in privato suggerimenti e osservazioni sulle prestazioni del dipendente. Non criticare le persone alle spalle, non dire o scrivere cose che potrebbero essere inappropriate

La regola del «3-1,5» con i propri colleghi

2 In ufficio si deve seguire la regola del «3-1,5» con i propri colleghi: a tre metri di distanza bisogna guardare negli occhi la persona che viene incontro, a uno e mezzo salutarla con un «ciao»

Ringraziare i dipendenti e non interromperli

3 Non dare per scontato l'aiuto dei propri dipendenti, anzi ringraziarli. Mai interrompere l'intervento di qualcuno: bisogna essere pazienti e ascoltare tutta l'esposizione

Le responsabilità in caso di errore

4 Se si è un capo, invece di accusare qualcuno, bisogna assumersi le proprie responsabilità. E quando si tratta di risolvere «conflitti» carichi emotivamente è meglio il faccia a faccia della e-mail

Mail professionali e attenzione a chi parla

5 Massima attenzione e nessuna distrazione da cellulare o computer quando c'è qualcuno che sta parlando. E in ufficio mandare sempre e-mail professionali: se non lo sono, meglio non scriverle

La regata Trentasette imbarcazioni alla Maxi Yacht Rolex Cup. Una competizione d'altri tempi con vele grandi fino a 1.500 metri quadrati

Sfida a Porto Cervo tra i giganti della vela anni Trenta

PORTO CERVO — Non sempre la vela degli Anni 2000 è tecnologia e ricerca assoluta delle prestazioni. C'è sempre qualcosa che sa d'epoche remote, vento, vele e uomini che sanno andare per mare.

Alla Maxi Yacht Rolex Cup, appuntamento diventato ormai tradizionale negli eventi del settembre dello Yacht Club Costa Smeralda, fra 37 imbarcazioni dai 18 ai 40 metri, ce ne sono quattro davvero speciali: Velsheda, Shamrock, Rainbow e Ranger sono barche che hanno preso parte all'America's Cup negli Anni 30, qualcuna restaurata, altre ricostruite o replicate in copie perfette

dei modelli originali da armatori che hanno voluto cercare il sapore delle competizioni d'altri tempi.

Vele immense, anche più di 1.500 metri quadrati, lun-

ghi 40 metri, concepiti allora per affrontare la traversata dell'Atlantico (il prestigioso trofeo per 132 anni è rimasto negli Stati Uniti) e ancor oggi vere star della vela, questi

grandi yacht scivolano eleganti sull'acqua, fanno spettacolo con performance vicine a quelle di più moderne imbarcazioni.

Interrotta l'America's Cup per la Seconda Guerra Mondiale, pochissimi sono scampati alle demolizioni, sette navigano ancora e partecipano alle regate in una categoria riservata, la J Class.

A bordo, come nei Maxi delle altre categorie, equipaggi esperti e skipper famosi; fra gli altri Jordi Calafat e Steve Benjamin, medaglie olimpiche, e Peter Holmberg, vincitore di Coppa America 2007.

«Navigarci fa capire quanto abili fossero i marinai di allora — rimarca Francesco De



In acqua Un momento della sfida della Rolex Cup (foto J.Renedo/JClass)

Lo speciale



Si va nel Vicentino con lo speciale «Italia — Territori & imprese» in edicola domani con il Corriere della Sera con un focus sulla specialità dell'area: la lavorazione dell'oro.

Angelis, timoniere di Luna Rossa e a questa Rolex Cup su Rainbow, che ha vinto la regata di ieri e lotta per il primato con Velsheda — perché manovrare i 900 metri quadri dello spinnaker che spinge in poppa una barca di 150 tonnellate non è da tutti».

A bordo ci si può imbattere in qualche vip al quale tuttavia i proprietari delle barche e gli sponsor — fondi, trust finanziari e banche — garantiscono anonimato e totale riservatezza. «Ci sono regate alle quali tutti vorrebbero partecipare e tra queste la Rolex Cup è la più prestigiosa» conferma Vasco Vascotto, due volte presente all'America's Cup, detentore di

21 titoli mondiali in differenti classi veliche, tattico di Altrair by Robertissima, che ha collezionato tre vittorie in tre regate e guida la classifica dei Maxi Racing Cruising.

Dopo le prime regate, grande incertezza nelle cinque categorie, con qualche avvicendamento nelle parti alte delle classifiche. Nei Mini Maxi, che si contendono il campionato mondiale, Shockwave ha sopravanzato Alegre; nella flotta Wally sempre avanti J One; conferme per Nilaya fra i Super Maxi, Highland Fling (Maxi Racing). Oggi e domani gran finale, competizione apertissima fra una quindicina di yacht.

Alberto Pinna

© RIPRODUZIONE RISERVATA