



## Aneddoti e storie di vita professionale delle Assistenti di Direzione

*Anni di esperienza, mi sento giovane, ma da molti anni ormai mi conoscono all'anagrafe.....*

*In 30 anni di vita professionale ho cambiato una decina di società, italiane, straniere, di tutte le dimensioni e conseguentemente diversi capi.*

*Il nostro ruolo richiede, senz'altro più che in altri, una buona dose di adattabilità, perché puoi essere efficiente quanto vuoi, carina quanto vuoi, ma se non c'è feeling sarebbe meglio togliere il disturbo....*

*Il bello delle relazioni umane è che quando pensi di aver scoperto tutto, quando sei sicura di conoscere una persona, di prevederne le mosse e le reazioni, ebbene, dietro l'angolo ti aspetta una sorpresa.*

*Ho conosciuto capi più malleabili, più alla mano, esigenti e maniacali.*

*Con uno dei miei ultimi due capi sette anni fa si è stabilito subito un ottimo rapporto, non ero mai riuscita però a trovare il modo e l'occasione per scalfire quella corazza di ghiaccio che lo rendeva sempre un poco distaccato pur rimanendo sempre educatissimo, un vero signore. Dopo un paio d'anni che ci conoscevamo, ho trascorso un periodo di mesi veramente molto pesanti per un problema a casa, ma non ne avevo parlato con nessuno in ufficio. Come succede in tanti casi, per fortuna il lavoro è stata la mia valvola di sfogo per distrarmi, ma tant'è in viso e dal mio comportamento si capiva che ero diversa dal solito.*

*Quella sera avevo dovuto fermarmi più a lungo, era inverno e non avevo molta voglia di tornare a casa. Di solito alla fine della giornata sia io che il mio capo cerchiamo di "tirare le fila" di quanto è rimasto in sospeso e organizzare un po' il lavoro per il giorno seguente, ma lo facciamo ognuno per conto proprio; invece quella sera con mia sorpresa mi ha chiamato nel suo ufficio con una scusa. Non ha fatto tanti giri di parole, non è sua abitudine, mi ha semplicemente detto "Si accomodi e ora cominci a raccontarmi tutto dall'inizio". Inutile dire che sono subito scoppiata in lacrime, la tensione accumulata in ufficio e a casa si è sciolta come neve al sole e lui mi ha chiaramente fatto capire che da subito si era reso conto che qualcosa non funzionava. Mi ha abbracciata, consolata e confortata e quella corazza che ai miei occhi lo ricopriva è subito sparita. Da allora il rapporto con lui è diventato perfetto e mi conosce talmente bene che ha capito che se arrivo in ufficio senza il rossetto sulle labbra vuol dire che qualcosa non va. Ancora l'anno scorso c'è stato un momento di mia sofferenza a cui lui ha assistito senza dire una parola, solo alla fine della settimana mi ha detto: "Gabriella, è una settimana che la guardo e che lei viene in ufficio senza rossetto, pensi di più a se stessa".*

*Inutile dire che a lui perdono tutto, i modi sbrigativi, gli appuntamenti saltati e le sere fino a tardi.*

*Alla fine dello scorso anno è andato in pensione, viene talvolta in ufficio, ma a me manca molto il rapporto quotidiano con lui. In questi sette anni insieme quando ormai pensavo di potermi "quasi accomodare", ho ancora imparato da lui tante piccole sfumature e dettagli che mi sono utili tutti i giorni.*

GRAZIE, DOTT!!!!

\*\*\*\*\*

### **ANSIE E ALTERNATIVE**

*Un capo nuovo mette apprensione.*

*Le apprensioni:*

- non lo conosco
- come comunica e a che velocità?
- mi giudicherà
- ho una sola occasione di fare una buona prima impressione.

*Nel caso che mi è capitato non erano queste le apprensioni perchè il mio nuovo capo io lo conoscevo bene, la nostra era una amicizia consolidata da tempo. Lavorare nella stessa azienda era un fatto secondario ma quando è iniziata la sua velocissima scalata professionale, ovviamente ho fatto il tifo per lui. Nella generale concitazione non mi sono soffermata sul fatto che poteva scalare fino al posto del mio stesso capo. Di me, mi ero proprio*



dimenticata (a noi donne succede). Me ne sono ricordata non appena ha assunto il nuovo ruolo e allora le ansie sono sgorgate a fiotti.

Le ansie:

- gli do del tu o del lei?
- dovrò azzerare quello che so di lui
- un reset generale o solo in parte?
- non funzionerebbe, mi sentirei ridicola
- lo sa anche lui e mi sostituirà
- magari non subito
- veramente non sembra per niente in imbarazzo, io la sono per due.

Le ansie sono svaporate adottando di volta il buon senso: fortuna che noi donne ce l'abbiamo e fortuna che gli uomini i problemi non se li pongono nemmeno.

Quindi tutto bene fino al giorno in cui .....

Ho prelevato dal suo ufficio una pubblicazione che serviva ad un collega.

Mentre la rimettevo al suo posto, sono fuoriusciti dei fogli scritti a mano.

Ho dato un'occhiata, poi ho preso in considerazione un paio di righe, poi ho guardato la pagina intera, poi ho letto tutto, poi ho riletto, molto lentamente.

Intanto impallidivo: lettere d'amore per lui da una collega.

I miei stati d'animo:

- shock
- sensazione di imbecillità
- curiosità di femmina
- fascino del gossip
- sconcerto
- tentativo di collegare fatti e dar loro una spiegazione
- flash-back di situazioni

Da ultimo è sopraggiunto il dramma interiore in tutta la sua rappresentazione: decidere cosa fare.

Le alternative:

- rimetto a posto, non ho visto niente (miglior autodifesa)
- faccio sparire i fogli (miglior tutela del mio capo)
- gliene parlo ma aspetto l'occasione giusta (miglior tutela della mia coscienza)
- gli dico cosa è successo (maggior imbarazzo, magari reazioni negative).

Altro che negative: di fronte all'increpitoso fatto, il mio capo è diventato aggressivo, prepotente, intimidatorio e sgradevole. Mi ha addossato la responsabilità dell'accaduto, ha ricriminato una confidenza che non avrei dovuto permettermi, mi ha accusato di interferenze.

Da parte mia ero talmente spazzata e ferita da non riuscire a reagire. Infine - come colui che, davanti al plotone di esecuzione, manifesta il suo ultimo e inutile pensiero - ho reagito.

Non ho parlato di me ma di lui: qualcuno poteva aver già letto le lettere, meglio che ne fosse consapevole e che ne tenesse conto, se avessi taciuto per lui sarebbe stato ancora più difficile. E per me sarebbe stata una scorrettezza sia dal punto di vista personale sia professionale.

Spesso la mente umana deve sedimentare e rielaborare le proprie produzioni.

E' stato così per il mio capo perchè in seguito mi ha ringraziato: avrà forse rielaborato le mie argomentazioni o avrà considerato che sulla mia riservatezza non poteva avere neanche un briciolo di dubbio.

Lavorammo insieme felici e contenti per lunghi anni, fino a quando eventi di tutt'altro genere scombinarono nuovamente i nostri destini.

\*\*\*\*\*

Premessa: io sono sfegatata interista il capo sfegatato milanista. Abbiamo passato anni a discutere il lunedì sui rigori mancati, sulla fortuna di alcuni, dei brocchi interisti che non vincono nulla, del Milan pigliatutto etc.

Nell'anno ... non ricordo quale, il Milan arriva in finale in Champions, finale da disputarsi ad Atene. Ovviamente, trovare viaggi/biglietti era diventato abbastanza difficile. Il mio capo voleva andare con il figlio ed altro gruppo di amici con figli vari, ed in qualità di abbonato aveva la priorità ad avere alcuni posti stadio+charter organizzato dal Milan direttamente, MA bisognava telefonare, prendere accordi, etc. ed ha avuto questa fantastica e spiritosa idea:



*DAI ANNALISA, CI PENSI LEI, chiami questo numero (telefono diretto del Milan) e organizzzi per tutti. Sono stati giorni fantastici, due/tre ore in attesa al telefono con il jingle MILAN, MILAN, nelle orecchie (giuro che mi sono rifiutata di impararlo a memoria) .....poi organizzare viaggio, bonifico, pullman etc. tutto con questo jingle nelle orecchie!  
Meno male che adesso tocca forse all'Inter, chissà che non possa vendicarmi in qualche modo.....!!!*

\*\*\*\*\*

### **La ruota gira.**

*Ho scritto questo sfogo in un momento veramente difficile della mia vita, con quel briciolo di orgoglio e dignità professionali che mi erano rimasti addosso dopo aver speso tante parole (vane), per difendere le mie competenze e la mia professionalità fino all'ultimo, e per tentare di riscattarmi da una posizione di precariato che andava avanti da anni.*

*Solo qualche giorno prima della scadenza del mio precedente contratto (Febbraio 2009), ho saputo che non l'avrebbe rinnovato: dunque in meno di due settimane scarse mi sarei ritrovata senza lavoro a 35 anni, con un mutuo da pagare da sola.*

*Questo naturalmente perché mi erano state date rassicurazioni in senso positivo, questo perché io avevo chiesto un congruo anticipo sull'avvisarmi di un eventuale esito negativo per darmi il tempo necessario di trovare un'altra offerta...Ma d'altro canto c'è la crisi, d'altro canto ci sono i tagli sul budget, d'altro canto sono una donna in età riproduttiva e quindi a rischio maternità: tutte giustificazioni ben note a tutti!*

*La cosa stupida, che mi ha fatto veramente sentire sciocca, è che questa volta ci credevo veramente, vedevo intorno a me nuove assunzioni, progetti, coinvolgimento in alcune attività, dunque pensavo scioccamente "dai che è venuto il tuo momento": in azienda tutti hanno il contratto ed io ho pensato che ad un certo punto fosse quasi un automatismo, viste anche le dimostrazioni di stima per il mio operato. Per una volta ho voluto essere positiva e pensare che lo avrebbero fatto anche a me e invece non avevo capito niente e non avevo valutato tanti aspetti a mio sfavore (vedi sopra) e il momento storico negativo.*

*In effetti, obiettivamente, non è che in azienda abbia mai realmente intravisto un ruolo ad hoc per me (una sociologa in una ICT company è un po' dis-allocata forse) ma dato che, a tutti è tristemente noto il destino di versatilità di un laureato in sociologia, io non ho mai trovato sconveniente occuparmi di segreteria organizzativa o esecutiva: d'altro canto bisogna pur lavorare in questo paese e, persa ogni romantica ipotesi di un futuro da Manager ti rimbocchi le maniche, ingoi il rospo e vai avanti cercando in primis una stabilità contrattuale e professionale che ti consenta di crescere e specializzarti.*

*In ogni caso, nella fattispecie in quell'ambito, ero comunque di supporto su varie attività (anche come Team Assistant) e sicuramente non sono una stupida, dunque se qualcuno mi avesse degnato di attenzione prevedendo un percorso minimo di sviluppo individuale e affiancamento, avrei potuto sicuramente trovare una collocazione idonea.*

*Certo poi se avessi avuto anche un interlocutore valido con cui misurarmi e che non cambiasse ogni tre mesi, alias un capo nel vero senso del termine (ossia qualcuno in grado di perorare la mia causa ai piani alti e darmi un po' di visibilità), forse non mi sarei ritrovata in quella situazione tragica!Ma sappiamo i capi come considerano le Assistenti.....*

*L'azienda è un mondo strano, davvero: per certi versi è un guscio sicuro, per altri ti rende invisibile, trasparente: ho fatto tanto per tentare questo salto, ho abbandonato un lavoro da organizzatrice di congressi (sempre precario ma almeno soddisfacente e gratificante!) per misurarmi con una realtà più grande, modernamente strutturata e perché con il contratto a progetto non avevo diritti ma solo obblighi: niente ferie, niente malattia, niente liquidazione.*

*Sono andata via dopo 3 anni e non ho visto nemmeno mille lire: almeno in azienda ti pagano sino all'ultimo spicciolo e io a 33 anni dovevo fare scelte più consapevoli, più mature!!*

*Comunque non è che mi sia arresa così facilmente: sono andata a bussare ad altre porte (naturalmente sto ancora aspettando che quella del Marketing mi risponda, forse impegnata a comprarsi una borsa di Gucci) e ho chiesto ad altri dirigenti, ho dato la mia disponibilità a rivedere tempi e costi contrattuali; detto ciò ho trovato un muro di omertà, di insensibilità, di noncuranza, nel quale se il minuto prima c'è un momento di finto rammarico, il momento dopo già si pensa ad altro mentre la vita di una persona è spezzata o appesa a un filo.*

*Comunque, come diceva mia nonna: "chiusa una porta si apre un portone" e mai un proverbio è stato così provvidenziale...nel giro di tre giorni ho trovato un altro lavoro (interinale- con contratto di somministrazione) in una grande azienda di energie rinnovabili, grazie all'aiuto e all'umanità delle mie ex colleghe che si sono*



*prodigate in ogni modo per farmi pubblicità e sostenermi. Prima sono stata la Personal Assistant del Presidente poi sono passata come Executive Assistant alla Direzione Legale. Alla scadenza del contratto l'Amministratore Delegato mi ha detto che mi avrebbero fatto il contratto A TEMPO INDETERMINATO e che mi sarei occupata di Segreteria Societaria.*

*Dico questo perché non bisogna mai smettere di lottare, di credere che se non è arrivata deve ancora arrivare l'occasione giusta per noi e soprattutto avere il coraggio di rischiare, di rimettersi in discussione, di rialzarsi e ricominciare a correre subito, da soli e contro tutti se serve.*

*Naturalmente, anche questo percorso è stato irto di ostacoli (tra cui la distanza dal lavoro, gli orari, un ex vice presidente un po' difficile, l'assoluto isolamento dei primi mesi, la non vita dei successivi) ma io ho tenuto duro fissando solo l'obiettivo e...non lo so..forse ero anche la persona giusta al momento giusto ma è andata...FINALMENTE!!*

*Nella mia ex azienda, tanto per fare un po' di SLIDING DOORS, nel frattempo: le mie colleghe non pranzano più insieme, l'Amministratore Delegato è passato a miglior vita, la società è stata in parte smembrata, e la collega che sostituivo è di nuovo in maternità....*

*Quando si dice il caso ha voluto.....*

\*\*\*\*\*

*Mi ha assunto otto anni fa, io l'ho licenziato due mesi fa. Strano, vero? Eppure la mia storia di capo e assistente è riassumibile così, in pochissime parole.*

*Lui, danese, io altoatesina, entrambi trapiantati a Roma. Abbiamo lavorato insieme per otto anni, abbiamo fatto e visto crescere un piccolo gruppo di lavoro fino a farlo diventare la punta di diamante di un gruppo internazionale: lui il vulcano di idee, volubile come il vento, io "il braccio" del capo a concretizzare i suoi voli pindarici... alti e bassi, periodi di forte collaborazione così come momenti in cui urlavo dentro di me "ora me ne vado!" ma invece restavo sempre perché, in fin dei conti, sapevo che eravamo complementari e che se io compensavo con la concretezza la sua irrequietezza, avremmo creato qualcosa di solido e duraturo.*

*Per anni ha sempre richiesto il 150% da me, mai un grazie, mai un riconoscimento: c'ero, c'ero sempre e quindi ero scontata.*

*Negli tempo, con il gruppo che cresceva sempre più, il mio ruolo è cambiato molto: ho diversificato i miei studi e le mie competenze e sono diventata HR e Travel Manager, ma per lui sono sempre rimasta la sua "P.A." alla quale poteva telefonare a qualsiasi ora del giorno e della notte, dalla quale pretendere la soluzione ad ogni tipo di problema personale o professionale che fosse, nonostante ci fosse qualcun'altro a sostituirmi e a ricoprire quel ruolo.*

*L'ho seguito e l'ho appoggiato per anni perché credevo in lui, finché il vulcano di idee che era è diventato - forse inevitabilmente - un carrierista: Ha lasciato alla deriva i "suoi" ragazzi per le sue mire personali. La mia delusione è stata cocente, il mal di stomaco nel vederlo abusare della sua posizione è divenuto una costante, la sorda impotenza una compagna quotidiana.*

*Due mesi fa ho ricevuto la telefonata del CEO del Gruppo che mi chiedeva di licenziarlo: gli si era rovesciato addosso tutto...mi sono chiesta se si trattasse del famoso karma...*

*L'ho fatto, tremando come una foglia, gli ho consegnato la lettera di licenziamento, l'ho persino dovuto allontanare dall'ufficio: ho ancora davanti a me il suo sguardo smarrito - sapevo che non capiva, che non si era reso conto di quello che aveva fatto e che gli stava succedendo, nonostante l'avessi avvertito più volte.*

*Forse era ancora il volubile creativo con la testa tra le nuvole, in fondo in fondo.*

*Ho liberato io il suo ufficio, sentivo il dovere morale di farlo: ho messo da parte tutte le sue cose...i suoi libri, i disegni del figlio che non vedeva mai, la sedia fatta con le sue mani quando da ragazzo lavorava nella bottega di falegname del padre, i suoi diari... ho sfogliato uno dei quaderni che gli ho visto riempire d'appunti anno dopo anno e mi è capitato proprio quello del luglio di otto anni fa: " 22 luglio 2002: colloquio con V.B.: eccellente preparazione, seria, affidabile, collaborativa; è perfetta."*

*Ho pianto.*

\*\*\*\*\*

*Quando è brutalmente incaXXato nero, il mio buon capo non chiama assemblea e non si sfoga con il primo che passa. Anche perché la possibilità di prendersela con uno che non c'entra nulla è talmente elevata, che invece di risolvere si creano ulteriori problemi. Il mio buon capo aspetta una nottata, pensa e conta fino a 100.000, prima di*



*andare ad esternare la sua costernazione al mondo. Se proprio ha voglia di gridare, raccoglie tutti gli yes man (soggetti assolutamente inutili ed enormemente pericolosi) in un luogo chiuso e senza testimoni li fa a polpette!*

\*\*\*\*\*

*.....A chi non crede al Destino o a chi invece pensa che bisogna sempre vegliare per accogliere la vita quando questa ci viene a bussare alla porta indossando gli abiti più stravaganti racconto di quella strana volta in cui è iniziata la mia avventura professionale in questo affascinante mestiere di Assistente. Era solo un semplice giorno di un lontano dicembre di molti e molti anni fa. Nessuna prima ombra della sera calava su New York né tantomeno qualche super eroe mi vedeva protagonista di una sua incredibile impresa. Lavoravo alla Segreteria dei Consigli di Amministrazione della mia Azienda in Roma e, come le altre mie colleghe della Segreteria, mi capitò un giorno, durante le festività natalizie, di sostituire la Segretaria Particolare dell'allora Commissario Straordinario. Quel giorno, il mio giorno, entrai in quegli Uffici e rimasi stupita di incontrarvi quel gentile Signore con cui, la settimana prima, avevo condiviso in ascensore alcune riflessioni sulla mia Azienda: lui, improvvisato cliente, deluso e duro pubblico ministero ed io strenua avvocato della difesa. Ci ritrovammo così, nuovamente, sempre noi due, l'uno innanzi all'altra, stavolta ufficialmente quale supremo vertice dell'Azienda e ragazzina, una delle tante, di segreteria. Si presentò e mi chiese notizie sulla mia Azienda e su di me poiché, a suo dire, aveva bisogno di imparare. Chiacchierammo così per un po' di acqua e di luce, di Roma in generale, dei miei studi, del mio cognome spagnolo ma molto del sud, della mia famiglia numerosa di emigranti di origini siciliane rimpatriati dalla Libia, del fatto che gli occhi azzurri siano comuni ma i verdi, come i miei, particolari quando ad un certo punto lui esclamò: "ma c'è sempre il ragazzo che porta le merende nell'intervallo?". "Sì, Dottore." risposi "e noi tutte eravamo perdutamente innamorate di lui!". Ed allora scoprii che il suo primo amore si chiamava Leone come me. Come me era alta ed aveva gli occhi verdi ed i lunghi capelli neri. Come me aveva una famiglia numerosa. Come me veniva da una famiglia di emigranti di origini siciliane rimpatriati dall'Africa e come me aveva studiato dalle suore torinesi al Giulia Falletti di Barolo, un istituto esclusivamente femminile ove poteva entrare, durante l'intervallo, solo il ragazzo delle merende. E lui lo sapeva bene perché per molti e molti intervalli aveva aspettato fuori della scuola, a Torino, il ragazzo delle merende per comprargliele tutte e poter così entrare durante l'intervallo ad incontrare la sua amata Giuseppina.*

\*\*\*\*\*

*Un lunedì pomeriggio di primavera, un raro momento di tranquillità post pausa pranzo in cui recupero un pò di lavoro arretrato: note spese, archivio, posta... Tengo un occhio sul monitor e uno rivolto all'ufficio del capo che sembra intento a leggere dei documenti. Il telefono non squilla, faccio riposare un pò il braccio e l'orecchio, so che nel giro di venti minuti al massimo riprenderà a trillare e ad illuminarsi come un albero di Natale sottolineando che sì, c'è già un'altra chiamata entrante mentre tento disperatamente di chiudere con il responsabile del catering previsto domani. Nel silenzio irreale dell'open space una voce mi chiama: "Marilena!?!". È lui. Lo guardo con aria interrogativa e un sorriso smagliante attraverso la finestra che divide il mio ufficio dal suo, capisco che la mia presenza è richiesta. Entro nel suo ufficio come sempre studiandolo, tentando di indovinare prima quello che sta per chiedermi: l'appuntamento è tra 20 minuti, sì, gliel'ho ricordato prima di pranzo; ha chiamato per lui la moglie, ma gli ho già inviato una mail poco fa; per la conference call di domani ho già attivato un dial in number e le assistenti degli altri partecipanti sono state già allertate...*

*"Guarda!" Sbotta rompendo il silenzio e indicando le vetrate. Ha lo sguardo sconcertato, sembra molto indispettito: mi avvicino per capire meglio, potrebbe essere il condizionatore? No, l'abbiamo riparato il mese scorso... forse non hanno pulito bene il vetro, gli aloni sono fastidiosi e l'ho già segnalato alle signore delle pulizie...*

*"E' tutta la mattina che vanno avanti!" Continua sempre più seccato.*

*Al che gli chiedo: "come posso esserti utile?" Lui si schiarisce la voce come fa sempre quando deve concentrarsi o quando è irritato: "quei flash al quarto piano! Mi accecano da stamattina, è estremamente fastidioso." Osservo divertita l'edificio di fronte, pensando tra me e me: Valentino, Chanel.... si tratta di uno shooting fotografico, lo credo bene che vanno avanti da stamattina. Tento di non sembrare scortese e provo a dire: "possiamo magari abbassare un pò le veneziane?" Lui si volta seccato e ribatte: "è davvero insopportabile! Chiamali, e digli che chiudano le tende!"*

*Rimango immobile per qualche secondo immaginando la reazione del fotografo e delle modelle ad una richiesta del genere, poi guardo il capo per capire se sotto sotto sta scherzando ma no, è serissimo. Al che trattengo il respiro, mi allontano annuendo con convinzione ma senza commentare, e mi precipito a nascondermi dietro il*



monitor. E adesso? Cercare il numero dell'ufficio incriminato non sarebbe impossibile, benchè si tratti di 7 piani di uffici e almeno 15 società che si occupano tutte di moda, ma la richiesta in sè sarebbe molto più complicata da soddisfare... "Pronto?si, chiamo dal palazzo di fronte, abbiamo un problema con i vostri flash...ci fanno venire mal di testa" o forse meglio: " il vostro set fotografico emana troppa luce, verrebbe molto meglio con un'atmosfera più soffusa"...no, non posso proprio affrontarlo. Fingerò di chiamare, dirò che non mi hanno risposto col rischio di finire spedita lassù di persona...sto per diventare bordeaux combattuta tra l'ironia della situazione e la serietà della richiesta...e poi il miracolo: mentre fisso disperata le finestre incriminate spunta una mano (probabilmente il destino in persona) che accosta le tende e abbassa le luci. Devono aver finito. Mi ritrovo a sorridere tra me e me, incredula e sbalordita dalla provvidenziale coincidenza...il telefono squilla: è lui. "Sei stata velocissima!Ti ringrazio."

Inutile dire che non ho mai rivelato il segreto....

\*\*\*\*\*

### **Poche parole ..... ☺**

Quella volta in cui, dovendo spostarsi da Bologna a Roma per un importante incontro al Ministero dell'Agricoltura , il mio DIG (come chiamiamo io il mio Direttore Generale) mi ha chiesto di prenotargli il treno ma <<...quello che ha i vagoni che non ballano troppo sulle rotaie, sennò mi agito ..... >> .....

\*\*\*\*\*

### **Preziose (e un po' particolari) perle di saggezza**

Il mio capo non lo sa e sarebbe meglio che mai venisse a scoprirlo, ma io e la mia collega teniamo, ormai da qualche anno, una raccolta delle gaffes e degli errori che lui e le altre persone che seguiamo commettono ogni tanto... in realtà abbastanza spesso... Abbiamo intitolato questa raccolta "Pirle di saggezza" ed è stata realizzata come una sorta di "lo speriamo che me la cavo" della nostra azienda... non credo che potremo mai pubblicarla e ottenere un successo pari a quello del simpatico volumetto di Marcello D'Orta, però queste vicende sono per noi preziose, ci fanno sorridere e le tiriamo fuori e ce le rileggiamo ogni qualvolta la pressione o lo stress delle giornate più caotiche lo rendano necessario...

Ve ne voglio raccontare una delle più eclatanti.

Tempo fa avevo dovuto chiamare il mio capo dal cellulare di mio marito e lui, prontamente e pensando di fare cose furba, si era memorizzato il numero del telefono da cui lo stavo chiamando, così da potermi contattare in qualsiasi momento, pur non essendo un numero aziendale.

Dal momento che quando è in trasferta il mio capo chiama in continuazione in ufficio, anche solo per farsi passare numeri di colleghi che potrebbe chiamare direttamente dal suo cellulare perché memorizzati, una volta, qualche mese fa, è successo questo simpatico disguido.

Mio marito era al lavoro quando ricevette una telefonata sul cellulare da un numero sconosciuto. Rispose e sentì "Pronto, sono Alessandro. Puoi farmi una cortesia?" e ribattè "Scusi?!?" e il mio capo capi che forse aveva sbagliato numero "Paola?" e mio marito continuò "Ma Lei chi è?" e lui balbettando "Sono Alessandro F." "Ah, allora forse è il capo di mia moglie. Deve aver sbagliato numero!" e il mio capo un po' a disagio "Ma non c'è Paola?" e mio marito prendendolo in giro "Se vuole le dico che ha chiamato.... In ogni caso è stato un piacere averla conosciuta per telefono!" e il mio capo "Piacere mio. Bene, allora le dica che ho chiamato", come se mio marito fosse con me in ufficio....

Dopo essersi reso conto della gaffe, il mio capo mi telefonò al numero giusto in ufficio e ridendo imbarazzato mi raccontò quanto era successo... Insieme commentammo e ci divertimmo dell'avvenuto e, a quel punto, decisi di correggere il numero del mio cellulare tra i suoi contatti..., anche se forse avrei fatto meglio a lasciare quello di mio marito in modo che lavorasse lui al posto mio, o eliminarlo del tutto, perché da quel momento il mio capo a volte se ne approfitta e mi contatta anche fuori orario di ufficio!!

Sfortunatamente per il mio capo questi episodi succedono abbastanza spesso, ma io invece dovrei ringraziarlo, in quanto rende il mio lavoro piacevole e più leggero, come per esempio quando mi chiama da una trasferta esordendo con "Volante 1 a volante 2" e conclude dicendo "Basta... basta e fagioli!"

\*\*\*\*\*



*Ho lavorato per 10 anni per un capo donna e madre di quattro figli. Lei era in ufficio dalle 7 e mezza del mattino alle 9 di sera. Se qualche collega andava in maternità lei era sempre lì a dire che quando doveva partorire lei, era presente in ufficio fino al giorno prima del parto. Era insofferente alle scuse del tipo "resto a casa perchè il bambino è malato..." o cose di questo tipo. Quando dovevo andare in ferie mi sobbarcava di cose da fare prima, e mi teneva il muso per una settimana dopo al rientro, era come se le facessi un dispetto. Spesso d'estate nei week-end mi recavo in una località turistica ad un'oretta di strada dalla mia città, e puntualmente lei mi chiamava per andare a finire il lavoro con la scusa che l'indomani c'era il Presidente (stò cavolo di presidente veniva sempre il lunedì) per la presentazione del fascicolo. Però avevo la soddisfazione di lavorare per una persona davvero in gamba e che aveva piena fiducia e considerazione di me. Quando mi sono assentata per un lungo periodo ha cambiato tre segretarie ed alla fine ha preferito non averne nessuna fino al mio rientro. Avevo la visibilità della sua posta elettronica e quindi dividevo con lei tutte problematiche che le si presentavano. Avevamo cambiato sede solo da qualche mese ed una sera siamo rimaste in ufficio io e lei fino alle 23 ad un certo punto si spengono tutte le luci ed anche la guardia giurata se ne era andata. La sede era in un palazzo moderno tutti i corridoi uguali con un sotterraneo per le automobili. Il mio capo aveva l'auto nel sotterraneo così a tentoni abbiamo raggiunto l'uscita dove lei mi ha fatto attendere mentre lei ha continuato il percorso a tentoni fino al sotterraneo e quindi recuperare la sua auto. Per 10 anni mi ha logorato i nervi però avevo la soddisfazione di lavorare per una persona davvero speciale e che mi faceva sentire indispensabile*

\*\*\*\*\*

*Non è stato semplice averlo come capo. Lui, futuro responsabile dei servizi alla clientela, io backoffice commerciale da qualche anno. Lui chiuso riservato, con lo sguardo spesso chino sul pc, io entusiasta dei nuovi compiti di account. Lui allergico al protocollo, ai rigori formali e ai biglietti da visita, io impeccabile nei miei tailleurs e ventiquattrore, affidabile e rassicurante con i clienti. Lui sempre di poche parole, severo con se stesso, caotico e disordinato ai miei occhi. Io dalle carte in ordine, dalla scrivania in ordine, dall'agenda piena di appuntamenti in ordine di valore. Lui che con me parlava poco, io che rispondevo con discorsi fiume. Lui con la cravatta lasciata appesa ad un chiodo io che dubitavo che si potesse fare squadra. Un giorno, un primo pomeriggio di fine estate, lui si volta verso la mia scrivania, non mi guarda e con un filo di voce scura dice a mezz'aria: "Sara, sì che è brava a raccontare balle commerciali". Alzo gli occhi, e il corridoio l'aveva già inghiottito. Era confusa, interdetta. Non mi aveva mai rivolto la parola e ora lo faceva con quel sarcastico complimento. Complimento?!! Assolutamente lo consideravo un affronto alle mie fatiche, al mio impegno quotidiano a mettercela tutta verso quei clienti che firmavano i contratti commerciali, assicurati dalla mia professionalità e dal mio sorriso. Per lui ero quella che raccontava "balle commerciali". Non chiusi occhio quella notte, lasciai passare quella sbornia d'ira che mi ribolliva il sangue ed il cervello. Lasciai passare un intero giorno, poi entrai nel suo ufficio caotico, impolverato e mal illuminato e chiesi spiegazioni. Per la prima volta, mi sorrise. Non avevo intuito che dietro a quell'uomo un poco chino su se stesso ed imbronciato ci fosse un uomo di calore ed attaccato ai valori della famiglia. "Sara, è stato un complimento, niente di più di ciò che voleva essere. Un complimento per come ti rapporti con i clienti, per come te la cavi nei momenti più difficili di una trattativa, bisogna saper gestire un cliente e tu lo sai fare. Spesso è necessario dire le cose più significative, evitando di entrare ogni volta nel merito o nel dettaglio. Sono segreti del mestiere che un account deve sapere. E tu, li conosci già...". Ho visto, ascoltando quelle parole, un altro uomo. Un uomo che ama il suo lavoro, che misura le parole, ma che dice quello che pensa con una schiettezza disarmante, che fa del suo disordine un ordine mentale, che fa dei suoi clienti il perno della sua attività commerciale, che vive per la sua famiglia e per il suo lavoro. Sono passati quasi 2 anni da quel pomeriggio di fine estate. Lui è diventato responsabile dei servizi alla clientela di una importante società quotata in borsa. Io, da account, sto prendendo il volo verso una società che si sta ritagliando una parte considerevole sul territorio. Ho fatto tesoro dei suoi insegnamenti. Ed ora, sto prendendo il volo, forte di aver percorso la mia strada con convinzione e professionalità.*