

Metodi e astuzie per condizionare le nostre scelte

di FRANCESCO ALBERONI

Questo articolo è dedicato a tutti coloro che hanno qualche responsabilità di comando. Dalla madre verso i figli, al capufficio verso i suoi impiegati, al presidente verso il direttore generale. Riguarda alcuni metodi con cui gli altri possono condizionare la nostra volontà senza che ce ne accorgiamo. Per esempio il ritardo, la distrazione, la confusione, la fretta, il segreto.

Cominciamo dal ritardo. C'è gente che dimentica sempre di fare ciò che gli avete chiesto. Poi ha sempre delle scuse pronte per la dimenticanza: sono successe tante cose, sono stato malato, sono subentrati altri problemi urgenti. La burocrazia sommerge la vostra pratica sotto un cumulo di altre scartoffie. Finché non lo chiedete più, finché non è troppo tardi. Un'altra tecnica è di attirare la vostra attenzione su cose insignificanti, distogliendovi da quelle importanti... Una volta avevo un collaboratore che

mi parlava solo delle mostre, degli inviti mondani, dei festival e non una parola sulle decisioni che voleva prendere da solo.

C'è poi il disordine. Sarà capitato a tutti di avere a che fare con persone che vi sommergono di chiacchiere insulse. Sembrano stupidi, invece è un modo per non dire ciò che hanno fatto, per non prendere impegni, lasciare tutto nel vago, continuare a fare quello che vogliono. Ricordo il caso di un dirigente molto abile e intelligente, che, quando era in ballo qualcosa che non voleva far sapere, improvvisamente diventava vago, sembrava non sapesse più connettere logicamente le frasi, farfugliava. Correva a prendere delle carte, tornava con quelle sballate, il caos. Prima ho pensato fosse un eccesso di emotività, di

sollecitudine. Poi ci ho ripensato. Quest'uomo è troppo abile, mi sono detto, per essere così confuso. No, lui ricorda tutto benissimo, ma poiché ha qualcosa da nascondere, mette in scena la confusione mentale, il disordine, per prendere tempo.

Un'altra tecnica di coercizione è l'urgenza. Chi vuol costringervi a fare una cosa su cui voi potreste avere delle riserve arriva trafelato, all'ultimo momento. C'è un problema gravissimo — dice — che deve essere risolto immediatamente, altrimenti succede una catastrofe. «Siete d'accordo se si fa questo, codesto e quest'altro»? E, poiché voi non avete tempo per riflettere, gli dite di sì, di procedere lui come ritiene opportuno. Qualcuno usa la tecnica dell'ultimo momento e della catastrofe per crearvi senso di



colpa, per mettervi in crisi. Aspetta che siate sovraoccupato, stanco, magari con il mal di testa; allora arriva con una lista lunga un chilometro di problemi tutti gravi, tutti urgenti, tutti indilazionabili. Così vi fa sentire colpevole e ottiene che gli dicitate di provvedere lui.

C'è poi quello che tiene tutte le informazioni segrete. Bisogna strappargliele con un interrogatorio e, anche in questo caso, dice il meno possibile. Poi anche lui arriva alla riunione con un lungo elenco di provvedimenti urgenti che si dovrebbero discutere, ma non c'è tempo per analizzarli con cura. Allarga le braccia, cosa può farci? Così finisce per fare quello che vuole. Un grande imprenditore mio amico, in questi casi diceva: «E' veramente urgente? Benissimo, vuol dire che bisogna rifletterci meglio, ne ripareremo domani».

www.corriere.it/alberoni

*Il Corriere della Sera
9 agosto 2004*