

Il rapporto Gli effetti sulla produttività nello studio dell'americana Harvard business review

I costi della maleducazione in ufficio

In quattro casi su cinque fa perdere tempo e aumenta l'infedeltà all'azienda

"C'è un socio della mia azienda che mi tratta come una pezza da piedi. L'ho detto al mio capo, ma lui mi suggerisce pazienza", scrive Shwarze su Yahoo! Answers. "La mia capa è carognissima - rilancia Silviabo - ma che vuoi farci? Ho pensato di mollare, ma resisto e tengo duro". Oggi blog e forum online abbondano di lavoratori che si lamentano dell'inciviltà in azienda ma che incassano, perché la crisi non permette di porre a rischio il posto. A soffrirne, però, non sono solo i lavoratori, perché un capo o un collega maleducato crea un grave danno economico all'azienda. L'affermazione poggia sul marchio di qualità di una delle più quotate università del mondo. Con il titolo "Il prezzo dell'inciviltà", infatti, la Harvard business review (Hbr) pubblica un articolo che riporta misurazioni sul campo delle conseguenze della villania in azienda. "Negli ultimi 14 anni - spiega Hbr - abbiamo raccolto dati da più di 1,4 mila persone: il 98% ha sostenuto di aver subito comportamenti maleducati in azienda. Nel 2012, poi, uno su due dice d'essere stato trattato male al-



ILLUSTRAZIONE DI XAVIER FORSET

Il 19 giugno

A Milano il dibattito dei talenti

Il 19 giugno al campus Bovisa del Politecnico di Milano (ore 18.15, aula BL27.01) si terrà un incontro sui giovani di talento, con la presentazione del libro "Addio per sempre? Storie di giovani all'estero" di Inno Liboni

meno una volta a settimana: nel 1998 il rapporto era di uno su quattro".

Il problema è che la villania ha un costo elevato e che poche aziende ne sono consapevoli. Nell'indagine si leggono percentuali preoccupanti riguardo a chi ha subito atti d'inciviltà: l'80% sottrae tempo al lavoro per il turbamento patito, il 78% diventa meno fedele all'azienda, il 66% confessa di aver diminuito il proprio rendimento, il 48% riduce intenzionalmente l'impegno sul lavoro. Chi è stato trattato in modo sgarbato, infine, diminuisce del 30% la sua creatività.

Chiarito che non si tratta di mobbing, cioè di molestie sistematiche al fine di emarginare il lavoratore, ma "solo" di maleducazione e arroganza, l'impatto su efficienza e produttività aziendale è evidente. Anche se in Italia non esistono ricerche analoghe, proprio l'intensità delle lamentele sui blog nostrani fa capire l'attualità del problema. "Attenzione, però, si tratta di reali comportamenti incivili o solo di percezioni soggettive? - si domanda Cristina Brusati, psicologa del

lavoro e consulente del gruppo Mcs - Spesso si accusano i superiori di maltrattamenti e maleducazione solo per giustificare le proprie basse performance. Anche se nei dati americani c'è un elemento che sottoscrive: quando l'inciviltà supera una soglia memoria e concentrazione si abbassano e la creatività viene meno".

Hbr, comunque, mette in guardia dall'effetto limitativo della maleducazione: il 25% dei manager che ammettono di essersi comportati male dice di averlo fatto perché i loro leader, i loro modelli di comportamento, lo facevano.

Paolo Citterio, presidente dell'associazione dei direttori del personale Gdip, concorda comunque sugli sconvolgimenti che la maleducazione provoca in azienda: "Specialmente se il litigio è causato da chi ha più potere. Tuttavia anche tra pari livello l'effetto dell'inciviltà è che non viene penalizzato solo il perdente nello scontro diretto, ma tutto il gruppo a lui legato. Con evidenti conseguenze negative sull'andamento aziendale".

Enzo Riboni

© 2013 HARVARD BUSINESS REVIEW