

I centralinisti indocili

(21')

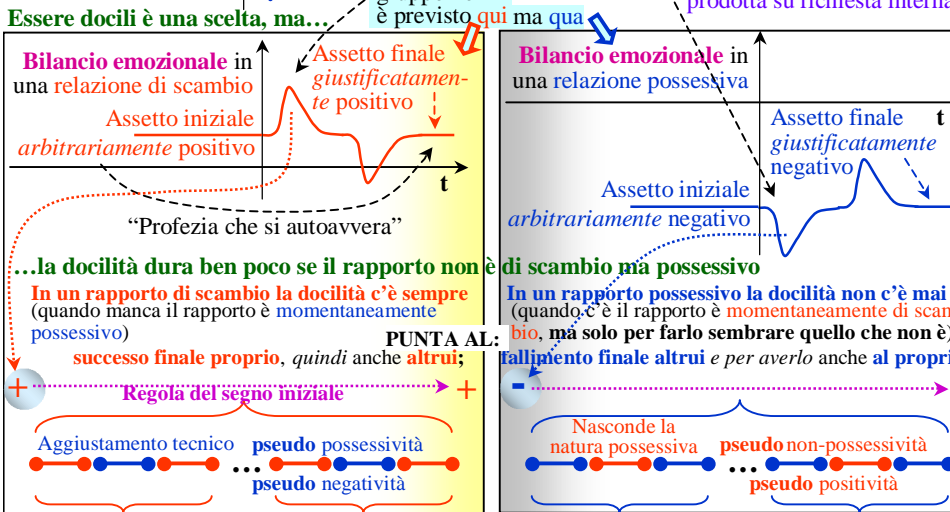
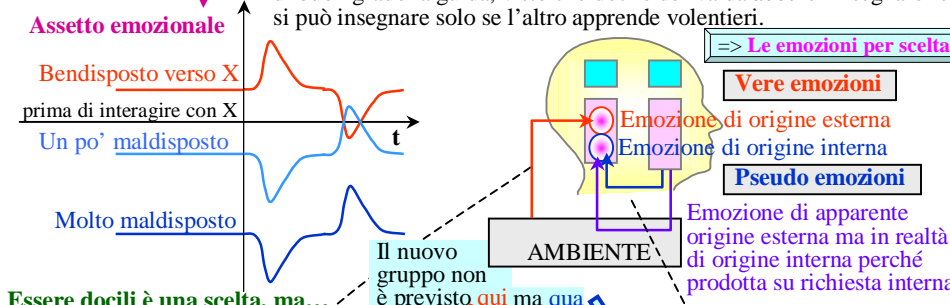
Da pag. 206: «Che cosa fare, allora, di fronte alla domanda di pretesa?» «Evitare una risposta collusiva con la pretesa» e «aspettare».

1'29''

Il capo del personale di un'azienda telefonica si rivolge allo psicologo perché realizzi un piano di formazione. Andrebbe rivolto ad un centinaio di persone, centralinisti addetti alle chiamate intercontinentali: un lavoro senza interdipendenza reciproca, svolto da persone che provengono dalle esperienze più diverse. Un'attività che, nella sua modalità individualistica, ha consentito agli addetti di creare, tra loro e coi colleghi di mezzo mondo, una socialità del tutto scissa dagli obiettivi del lavoro, fondata su una valorizzazione delle idiosincrasie personali. I centralinisti intercontinentali vengono aboliti e queste stesse persone debbono ora essere riutilizzate entro una softer house, come programmatori, nell'ambito di un'attività standardizzata e integrata con il lavoro di altri, controllata da tecnici operanti nel ciclo di vita più alto del software. La domanda del responsabile del personale è che queste persone siano rese più docili, meno conflittuali, meno impaurenti i futuri capi intermedi.

R. Carli e R. M. Panicia, *Analisi della domanda*, Il mulino, 2003, pag. 204

Docilità è la disposizione a lasciarsi guidare-correggere da qualcuno di cui s'accetti volentieri e di buon grado la guida, visto che docile deriva da *docere* 'insegnare' e si può insegnare solo se l'altro apprende volentieri.



Colludere (dal lat. *colludere* 'giocare insieme') è mettersi segretamente d'accordo con qualcuno a danno di terzi.

