



[Pocherighe #56, gennaio 2012]

Ho incontrato Robin Hood (e gli ho parlato chiaro)

Parte sabato 18 febbraio a Sesto San Giovanni il primo corso open

di Maddalena Bertello

Tanti anni fa, quando mi guadagnavo da vivere rispondendo alle lettere di reclamo dei clienti, ho partecipato a un corso di formazione specifico per gestire i reclami scritti.

Si trattava di un corso un po' particolare, in quanto era "interaziendale", oggi lo chiameremmo "corso open". Che significa, nel concreto, che come compagno di banco invece del solito collega puoi trovarti chi fa magari il tuo stesso mestiere ma in contesti diversi, con differenti problematiche, con altre esigenze e opinioni.

Bene, il corso è iniziato da una mezz'ora. Mentre il docente "scalda" l'aula, tutti noi ci scrutiamo, ancora un po' guardinghi. Io osservo con curiosità il mio vicino di banco, un omone grande e grosso, dall'aria combattiva e dallo sguardo limpido. E in cuor mio mi domando *"ma come fa questo qui ad avere uno sguardo tanto fiero visto che, se è qui, anche lui probabilmente passa la vita a scusarsi con estranei che lo fanno sentire una cacca?"*.

Arcano presto sciolto. Arriviamo al giro di tavolo, io mi presento *"sono bla bla bla, lavoro per il tour operator pinco pallino, mi occupo di tentare di soddisfare i clienti, o quanto meno di farli sentire soddisfatti....."*

Non faccio in tempo a finire la frase che il mio vicino mi interrompe come una furia (per la gioia del docente, che ho saputo in seguito, ama i corsi con il Pierino di turno che movimentata l'aula...) polemizzando con ferocia sul concetto di "far sentire soddisfatto" un cliente, al posto di "soddisfarlo davvero".

E via andare sulla china dei luoghi comuni del tipo *"tutte così, le grandi aziende, pensano sempre che dall'altra parte ci siano degli sprovveduti, ma la nostra battaglia è soltanto all'inizio"*.

Ma chi sedeva al mio fianco? Mi bastò un istante per capire, e non volevo crederci... orrore! per due lunghissime giornate avrei avuto seduto al mio fianco il mio incubo, il Robin Hood dei consumatori...

Ebbene sì, condividevo quel metro quadrato di banco col nemico: un degno (e soprattutto convintissimo) membro di una importante Associazione Consumatori! La dura legge del contrappasso.

In realtà, ho sempre pensato che, se a questo mondo esiste una giustizia, noi che per anni ci siamo sentiti spesso degni emuli dello sfortunatissimo Malaussene, noi che per mestiere ci siamo prostrati e profusi in scuse a volte

fantozziane, dovremmo prima o poi mettere a frutto questa esperienza. Dovremmo lavorare in difesa dei diritti del consumatore. Detto fatto, dopo un primo momento di scambio piuttosto acceso, Robin ed io abbiamo fatto "coppia fissa", siamo entrati in sintonia e abbiamo condiviso esercitazioni, role playing e così via.

Devo molto al mio amico Robin (sì, siamo diventati davvero amici, e ancora ci sentiamo) perché il suo punto di vista è stato fondamentale per comprendere meglio chi sta dall'altra parte, per capire come farmi capire e come evitare il conflitto, trovando l'accordo anche nelle situazioni più critiche.

Bene, bel risultato davvero. Ero andata a quel corso per imparare a scrivere meglio. E questo obiettivo l'ho raggiunto in pieno, approfondendo le tecniche e scoprendo i segreti della comunicazione scritta. Ma non solo. In quel corso, grazie a quel vivace confronto, ho imparato che scambiare i ruoli è fondamentale.

Così, dopo tanti anni, il ricordo di questa esperienza così come di altri confronti costruttivi, ci ha spinti a pensare di nuovo a questo tipo di corso, superando le varie complessità operative, inevitabili quando ci si rivolge a un pubblico eterogeneo.

E allora per il 2012 abbiamo organizzato, insieme alla Biblioteca di Sesto San Giovanni, una serie di corsi open. Con questi corsi puntiamo al nostro obiettivo di sempre: condividere la conoscenza attraverso la concretezza di uno scambio di esperienze.

Il primo corso, **Parliamo chiaro**, prende il via il 18 febbraio.

E, a proposito di concretezza, *le iscrizioni sono aperte fino al 3 febbraio*. Per cui, se hai voglia di confrontarti (e ti senti pronto per incontrare il tuo Robin Hood...) ti aspettiamo!

(trovi tutti i dettagli e il modulo d'iscrizione [sul nostro sito](#))

Pocherighe è la newsletter della [Palestra della scrittura](#),
fondata da Alessandro Lucchini e Paolo Carmassi.