

In aula Corsi specializzati per rispondere alla lamentele senza perdere la calma

Clienti rissosi? Così si impara a gestirli

«È un frutto della crisi, che crea problemi economici e quindi ansia nelle persone. Le preoccupazioni si trasformano a volte in rabbia e aggressività, con la conseguenza di produrre grosse difficoltà ai nostri lavoratori che hanno rapporti con il pubblico». Alessandro Camilleri, direttore sviluppo formazione e organizzazione del gruppo Hera, la multiutility che serve 3,5 milioni di cittadini, solleva così una questione che sta diventando impellente per i lavoratori dei front office: l'aggressività dei clienti. «Fino a due-tre anni fa — continua Camilleri — agli sportelli si trattavano problemi tecnici, magari difficoltà nella fornitura di gas o altro. Oggi i clienti arrivano agitando le bollette e prendendosi con il lavoratore che si trovano davanti».

È così che Hera ha messo in piedi un piano di formazione che insegna ai suoi operatori come acquistare sicurezza di fronte alle aggressioni verbali e come instaurare un rapporto assertivo (affermare senza offendere) con i clienti, studiandone anche il linguaggio del corpo. Oltre che nel front office il pro-

blema dell'aggressività degli utenti e della capacità dei lavoratori di affrontarla, si manifesta in modo preoccupante in area sanitaria. E non è solo una questione italiana. Una stima del Bureau of Labor Statistics statunitense indica contro gli operatori ospedalieri un tasso di incidenza di aggressione pari a 9,3 per 10 mila, contro un valore di 2 per 10 mila verso i lavoratori delle industrie private.

Così la psicologia entra tra gli strumenti professionali dei lavoratori. Solo due settimane fa, per esempio a Padova è partito il corso «Rabbia e aggressività: gestire l'aggressività nell'ambiente lavorativo», rivolto agli operatori socio-sanitari e coordinato dal professore di Psicologia evoluzionistica, forense ed etologia dell'Università di Padova, Andrea Camperio Ciani.

E c'è anche chi come il Gruppo Galgano, attivo nella consulenza direzionale e nella formazione, sta intervenendo in diverse aziende sull'aggressività, non solo cliente-lavoratore, ma anche lavoratore-lavoratore. «Molte imprese ci hanno segnalato il proble-

ma — spiega l'amministratore delegato Cristina Galgano —. Noi formiamo i lavoratori affinché riescano a gestire le emozioni forti, le relazioni tese che possono portare ad aggressività tra colleghi. La nostra sfida è canalizzare l'energia che sta sotto la rabbia in qualcosa di costruttivo. Realizziamo così 'Laboratori esperienziali' in cui i lavoratori imparano a gestire le proprie emozioni restando professionali». Galgano, tra l'altro, i prossimi 5-6 giugno terrà a Milano il seminario «La gestione dell'aggressività nelle strutture di customer service».

Ma sono in molti a muoversi. Per conto della Aif-Associazione formatori, la consulente aziendale Emanuela Truzzi ha appena condotto il seminario «Aggressivi o assertivi» rivolto ai formatori. «In ambito professionale — commenta Truzzi — diventa un fattore di successo esprimere bene ciò che pensiamo e sostenerlo con efficacia persuasiva, senza però ledere la sensibilità altrui».

Enzo Riboni

© RIPRODUZIONE RISERVATA

