

Il principio di Dilbert

Scott Adams non è un consulente di organizzazione ma un ex "knowledge worker" (ha lavorato per 9 anni alla Pacific Bell nel mitico cubicolo 9S700R) che dalla sua esperienza ha tratto materiale per divenire un arguto e notissimo autore di fumetti: il suo Dilbert è un ottimo stereotipo dell'impiegato di oggi. I libri di Scott Adams, ironici e amaramente comici, sono manuali di gestione di rara efficacia: se ne consiglia la lettura a tutti coloro che abbiano responsabilità di knowledge management.

Da "Il principio di Dilbert" (editore Garzanti), che nel 1997 fu un vero best seller, riproponiamo il paragrafo "Negate le informazioni", un testo stimolante per chi debba impostare un programma di gestione della conoscenza.

Negate le informazioni

In un'organizzazione le persone inefficienti hanno un buon sistema per fabbricarsi un po' di potere: crearsi un monopolio di informazioni. Queste informazioni devono sembrare importanti, ma non criticamente importanti. In altre parole, i vostri colleghi devono considerare l'informazione che negate, ma non così tanto da strangolarvi quando gliela rifiutate.

Per negare strategicamente la vostra informazione, formate una difesa protettiva multistrato. Con una giusta mescolanza di supponenza e di comportamento psicopatico sarete in grado di negare qualsiasi informazione. Ecco come.

Strato uno

Insistete che non avete l'informazione e comportatevi come se il richiedente fosse pazzo a pensare che ce l'abbiate voi. Ripetete ad alta voce la sua richiesta, come per sottolineare che vi sottopone un quesito insensato. Fategli un terzo grado per sapere perché, in nome del Cielo, abbia potuto pensare che questa informazione l'avete voi. Se il richiedente presenta la prova convincente che l'avete davvero, sorridete e comportatevi come se il problema dipendesse dal modo in cui aveva fatto la richiesta. Andate allo strato due.

Strato due

Ditegli che avete troppo da fare per spiegare l'informazione. Ricordategli che vi ci sono voluti anni per capirla pienamente. Chiedetegli di lasciarvi un messaggio sulla segreteria telefonica, facilmente ignorabile, per poter programmare un momento in cui vedersi con calma. Questo perché "desiderate aiutarlo". Se il richiedente insiste, passate allo strato tre.

Strato tre

Spiegategli che l'informazione non è ancora pronta.... O perché aspettate l'input di qualcun altro o perché avete bisogno di "ripassare" i numeri per rimuovere tutti i dati che possano trarre in inganno. Se il richiedente insiste dicendo che si accontenta di quella del mese scorso (anche con i dati ingannevoli), procedete allo stato quattro.

Strato quattro

Esibite una personalità eccezionalmente cattiva. Siate maleducati, negativi e condiscendenti. Questo strato non è una difesa di per sé, ma rende il richiedente più vulnerabile allo strato di difesa successivo.

Strato cinque

Date al richiedente un'informazione incompleta o irrilevante e sperate che se ne vada convinto di avere quello che gli serve. Nel momento in cui, dopo essere tornato in ufficio, scoprirà di essere stato imbrogliato, è possibile che si scoraggi. Se avrete fatto un buon lavoro nello strato quattro, quello della personalità psicopatica, c'è una buona possibilità che a questo punto si arrenda e vi lasci finalmente in pace.

Censimento dei danni

Nel caso in cui il richiedente abbia lasciato il vostro cubicolo con un qualunque tipo di informazione, lamentatevi con chiunque vi voglia ascoltare che l'informazione è ingannevole, perché il richiedente non l'ha capita o l'ha interpretata male.

